

DELIBERA N. 67/10/CIR

Definizione della controversia
@MEI di Lingua / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 settembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n.173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 27 aprile 2010 (prot. n. 25446), con la quale la @MEI di Lingua, rappresentata e difesa dall'avv. Isabella Secci, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, Wind);

VISTA la nota del 27 maggio 2010 (prot. n. 33280), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 23 giugno 2010, successivamente rinviata al 15 luglio 2010;

UDITE le parti nella predetta audizione del 15 luglio 2010;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La @MEI di Lingua, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta alla società Wind il ritardo nell'attivazione del servizio fax ed Adsl.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

- i. in data 24 novembre 2008 l'istante stipulava con la società Wind un contratto per l'attivazione del servizio "Tutto incluso affari 20 mega" e "Happy no limit affari";
- ii. in data 5 gennaio 2009 Wind comunicava un ritardo di 10 giorni nella conclusione della procedura di attivazione;
- iii. in data 2 marzo 2009 la società Fastweb S.p.A. provvedeva a rilasciare la linea;
- iv. solo in data 27 marzo 2009 la Wind disponeva l'attivazione dei servizi richiesti, con un ritardo di 25 giorni;

Tutto ciò premesso l'istante chiede il riconoscimento di un equo indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio fax ed Adsl, il risarcimento dei danni derivanti dal predetto ritardo, oltre le spese di procedura.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in sede di udienza, non ha eccepito nulla in relazione al segnalato ritardi di 25 giorni nella procedura di attivazione. Nel merito ha formulato una proposta transattiva non accettata dalle parti.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare è opportuno chiarire che l'istanza di risarcimento formulata dalla @MEI non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Tanto premesso, non sussistono circostanze particolari che possano inficiare la fondatezza delle richieste di indennizzo avanzate dalla @MEI relativamente al ritardo di 25 giorni che Wind ha accumulato nella procedura di attivazione dei servizi richiesti. In specie da un lato la Società non eccepisce alcuna motivazione che possa oggettivamente giustificare il ritardo; dall'altro nonostante la risorsa sia entrata nella disponibilità di Wind in data 3 marzo 2009, l'istante ha regolarmente fruito dei servizi fax ed Adsl solo il successivo 27 marzo.

Dall'accertato ritardo nella procedura di attivazione discende una responsabilità esclusiva della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che sarà tenuta a riconoscere un

equo indennizzo nei confronti dell'istante, a ristoro dei disagi derivanti dalla mancata fruizione del servizio fax ed Adsl per 25 giorni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo l'articolo 3.3 della Carta dei Servizi Wind/Infostrada stabilisce che *“nel caso di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.1, 2.2. e 2.3 il cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di euro 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente ad euro 100,00”*. Tuttavia, il computo della misura dell'indennizzo dovrà necessariamente prescindere dai massimali indicati, in quanto l'applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito. Nella valutazione bisogna infatti tener conto di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio. Pertanto l'indennizzo sarà quantificato, a prescindere dal massimale fissato nelle condizioni generali di contratto, moltiplicando l'importo di euro 5,16 per il numero di giorni di ritardo nell'attivazione del servizio fax ed Adsl.

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione idonea a giustificare il ritardo nell'attivazione dei servizi fax ed Adsl;

RILEVATO altresì, che la responsabilità del predetto ritardo è imputabile esclusivamente alla società Wind che sarà tenuta a corrispondere nei confronti dell'istante un equo indennizzo a ristoro dei disagi patiti;

RITENUTO, tuttavia, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale previsto dalla Carta dei Servizi Wind, in ossequio al principio di proporzionalità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 250,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al Co.re.com Piemonte ed ha presenziato innanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento parziale dell'istanza della @MEI di Lingua, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo pari ad euro 258,00 determinato moltiplicando l'importo di euro 5,16 per il numero di giorni (25) di mancata fruizione del servizio Adsl e del servizio fax (3 marzo – 27 marzo 2009);

ii. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 250,00 per le spese di procedura;

2. le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. la società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 23 settembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola