

DELIBERA n. 67/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VIZZARI / WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.
(GU13 n. 168/07)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 7 maggio 2012;

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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

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 5 maggio 2007, ricevuta al prot. n. 28610, con la quale il sig. Vizzari 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. (in seguito, Wind);

VISTA la nota del 23 maggio 2007 (Prot. n. 33686), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione dell'11 luglio 2007 poi rinviata al successivo giorno 19;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTA la nota trasmessa dall'operatore Wind e acquisita al Prot. n. 47925 del 25 luglio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Vizzari ha contestato la mancata attivazione, da parte dell'operatore Wind (verso il quale aveva deciso passare come operatore unico, aderendo all'offerta Tutto incluso) del servizio aggiuntivo denominato "in vista", che permette di identificare il chiamante. Inoltre, l'utente ha lamentato il malfunzionamento della linea Adsl per circa un mese e il mancato riscontro dell'operatore alle sue doglianze.

L'operatore, sentito in udienza, ha spiegato che l'attivazione del servizio "in vista" non era stata tecnicamente possibile in quanto la numerazione dell'utente era passata a Wind in modalità di ULL virtuale e che il contratto peraltro prevedeva questa possibilità come limitativa delle funzionalità a disposizione dell'utente con riferimento ai servizi aggiuntivi. Conseguentemente, soltanto rispetto al mancato funzionamento della linea Adsl, Wind ha offerto in udienza il riconoscimento dell'indennizzo di euro 5,16 *pro die* per i 28 giorni di disservizio (che l'utente si è dichiarato disposto ad accettare), mentre per la mancata attivazione del servizio "in vista" ha offerto per "spirito collaborativo" l'importo di euro 150,00, che l'utente ha invece rifiutato, insistendo per la liquidazione di un indennizzo e sottolineando anche la carenza informativa da parte dell'operatore nonché il fatto che infine era dovuto rientrare in Telecom Italia a causa dei vari disservizi subiti.

II. Motivi della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le domande proposte dall'utente possono essere accolte nei termini che seguono.

Ed infatti, sebbene sia vero che nelle condizioni contrattuali al tempo adottate dall'operatore è evidenziata una possibile distinzione tra le modalità di accesso attuabili, in realtà nessuna precisazione riguarda le conseguenze di tali modalità sulle funzionalità (ridotte) dei servizi aggiuntivi; ma, soprattutto, e ciò è dirimente, tutte le clausole relative alle modalità di accesso specificano chiaramente che l'utente deve essere informato al riguardo.

Per contro, è incontestato in atti che l'utente non ha ricevuto la benché minima spiegazione da parte dell'operatore rispetto alle modalità di accesso applicate sulla sua linea e alla (conseguente) impossibilità di ottenere l'attivazione del servizio aggiuntivo "in vista", pertanto – pur non potendo obbligare l'operatore a fornire il servizio, anche perché il cliente è infine rientrato in Telecom Italia – si ritiene corretto, in questa sede, riconoscere un indennizzo a ristoro sia della carenza informativa che della mancata attivazione del servizio aggiuntivo.

Trattandosi di fatti di controversia antecedenti alla approvazione del Regolamento in materia di indennizzi, si ritiene ragionevole ed equo utilizzare come parametro di riferimento per la liquidazione dei predetti indennizzi, unitariamente considerati (in quanto il profilo di pregiudizio relativo alla mancata attivazione è strettamente connesso alla mancanza di un'informativa all'utente), quello di euro 2,50, considerato che il servizio "in vista" (pur se descritto come "assolutamente necessario" per l'utente) era soltanto aggiuntivo e gratuito.

Tale indennizzo giornaliero va moltiplicato per 417 giorni intercorrenti tra la data della attesa attivazione del servizio "in vista" da parte dell'utente (14 marzo 2006) e quella di presentazione dell'istanza all'Autorità (5 maggio 2007).

L'indennizzo totale da corrispondere per la carenza informativa e la mancata attivazione è dunque pari a euro 1.042,50.

Non è invece possibile accogliere la prospettazione dell'utente, secondo cui la mancata attivazione integra un inadempimento permanente da indennizzare fino alla data della attivazione del servizio per diversi ordini di ragione. Innanzitutto perché la sottoposizione della vicenda ad un terzo, in sede di definizione amministrativa, segna il momento in cui la risoluzione della questione controversa transita dalla autonoma gestione delle parti (tipica della fase conciliativa) a quella di un terzo che decide su di essa, con la conseguenza che il mancato adempimento spontaneo in pendenza di una procedura di definizione non è ragionevolmente sanzionabile. Inoltre va tenuto presente che in ogni caso l'attivazione non sarebbe stata comunque tecnicamente possibile (e ormai il fatto era noto all'utente) e, peraltro, l'utente non era più cliente Wind già al tempo dell'udienza di discussione. Sussiste infine la necessità di ordinare la liquidazione dell'indennizzo accettato dall'utente per i malfunzionamenti della linea Adsl, poiché non consta in atti che esso sia stato già versato.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente sig. Vizzari sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente Vizzari, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a riconoscere al medesimo, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- i. euro 144,48 (centoquarantaquattro/48) a titolo di indennizzo per i malfunzionamenti sulla linea Adsl;
 - ii. euro 1.042,50 (millequarantadue/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio “in vista” e per la correlata carenza informativa;
- con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia;

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’articolo 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 e la società è tenuta a comunicare all’Autorità l’avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

Ai sensi dell’articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola