

DELIBERA N. 7 /08/CIR

Definizione della controversia Ceraldi / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 febbraio 2008;

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. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 2 febbraio 2006, prot. n. 0003939, con la quale la società XXXXXXX 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.;

VISTA la nota del 22 marzo 2006 (prot. n. 1253/06/DIT/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia.

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 4 maggio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 4 maggio 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La società XXXXXXXX, intestataria dell'utenza di rete fissa: xxxx, lamentava l'ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio ADSL Flat richiesto, il relativo scorretto funzionamento, consistente nella discontinuità delle connessioni internet, nonché l'erronea fatturazione per un importo totale di € 460,00.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento la XXXXXXXX lamentava, in particolare, quanto segue:

- *in primis*, un ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio ADSL Flat, richiesto alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in virtù di contratto del 20 gennaio 2005, che prevedeva la variazione del vecchio profilo Free, attivo dal mese di dicembre 2004, in modalità Flat, ; in particolare, l'attivazione della servizio ADSL Flat avveniva solo nel mese di marzo 2005, con ritardo di oltre due mesi; ;
- in secondo luogo, quale diretta conseguenza del ritardo di cui sopra, un indebito aggravio di spesa dovuto ad altro servizio di connessione supportato da un diverso piano tariffario, ovvero lo stesso piano a causa del quale la XXXXXXXX aveva chiesto il passaggio dalla modalità Free alla modalità Flat;
- altro motivo di doglianza consisteva nel costante ed ingiustificato malfunzionamento delle connessioni via Internet, ripetutamente segnalato, seppur senza alcun esito e riscontro e, comunque, con gravi danni all'attività produttiva e commerciale della società medesima; quest'ultima precisava, infatti, che le comunicazioni su base telematica rappresentavano (e rappresentano tuttora) il principale ed ordinario supporto delle relazioni con la propria clientela, nonché il principale modulo di organizzazione del lavoro;
- attesa la scarsa funzionalità dei servizi richiesti, con missiva datata 9 giugno 2006 parte istante comunicava alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la propria volontà di disdire il servizio di connessione ADSL Affari versione Flat, chiedendo contestualmente il rimborso delle quote di abbonamento indebitamente addebitate nella fattura n. 2005T000274308, pari ad un importo complessivo di € 460,00, pur tuttavia corrisposte al solo fine di ottenere il ripristino delle linee indebitamente sospese.

La società istante adiva, pertanto, questa Autorità affinché - accertata la responsabilità della Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine alle doglianze

sopra esposte - ordinasse alla stessa la corresponsione di una somma di € 2.000,00 a titolo di risarcimento-danni, nonché il rimborso delle quote di abbonamento testé menzionate.

Con raccomandata a/r datata 9 luglio 2007 la Wind Telecomunicazioni S.p.A. trasmetteva a questa Autorità la propria memoria difensiva, ex art. 15, comma 2, Delibera AGCOM 182/02/CONS, rappresentando quanto segue.

- in relazione alla richiesta di risarcimento del danno avanzata da parte istante, l'operatore telefonico ne sosteneva l'infondatezza e l'illegittimità; si legge, infatti, nella memoria difensiva che la domanda della XXXXXXXX appare del tutto illegittima per indeterminatezza in ordine alla quantificazione dei danni (quantificazione quanto mai generica, non circostanziata e non provata).
- in relazione alla gestione del cliente, Wind Telecomunicazioni S.p.A. riferiva, in primo luogo, che la fattura contestata da parte istante, attinente al periodo di riferimento*01.01.2005-28.02.2005*, non riguardava il servizio ADSL, bensì la fonia fissa e mobile, giusto contratto Wind *select company plus*; il che confermerebbe la legittimità sia degli importi indicati in fattura, sia del distacco della linea avvenuto per morosità.
- in relazione, infine, ai lamentati malfunzionamenti delle connessioni internet, Wind rappresentava di avere riconosciuto lo storno dei canoni, per il periodo di disservizio, per un totale di € 12,95 e di aver proposto, in sede conciliativa, un indennizzo di € 100,00 (come previsto dalla Carta dei Servizi Wind) che parte istante ha, tuttavia, rifiutato.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina riguarda l'ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio ADSL Flat richiesto, il relativo scorretto funzionamento, consistente nella discontinuità delle connessioni internet, nonché l'erronea fatturazione per un importo totale di € 460,00.

Per quanto concerne, in primo luogo, la richiesta di una somma pari ad € 2.000,00 a titolo di risarcimento-danni, tale richiesta deve essere integralmente respinta, in quanto estranea alla competenza specifica di questa Autorità. Organo competente in tal senso risulta essere, in via esclusiva, l'Autorità Giudiziaria ordinaria.

In ordine alle altre doglianze esposte dall'utente, si deve evidenziare, in via generale, che a ristoro del pregiudizio subito, derivante dai sopramenzionati disservizi, trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 3.3 della Carta dei Servizi della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che

prevede, ai sensi del comma 1, *“Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 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 € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.”*

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali 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;

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXXXXXX, l'indennizzo di € 665,32, quale somma degli importi di seguito specificati:

- in ordine alla ritardata attivazione del servizio ADSL Flat richiesto: € 5,16 *pro die* per l'intero periodo compreso tra la data in cui avrebbe dovuto essere attivata la Flat (31.01.2005) e la data di avvenuta attivazione della medesima (30.03.2005), per un totale di € 299,28;
- in ordine allo scorretto funzionamento del servizio ADSL richiesto: € 5,16 *pro die* per l'intero periodo di durata del disservizio *20.01.2005-30.03.2005*, per un totale di € 356,04.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, inoltre, a provvedere allo storno di tutti gli importi in eccedenza, fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio ADSL in modalità Flat al rimborso dell'importo di € 460,00 corrisposto a titolo di quote di abbonamento.

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.

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.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 febbraio 2008

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola