

DELIBERA n. 71/08/CIR
Definizione della controversia Giardina / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 ottobre 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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "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", 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 2 marzo 2007 con la quale il sig. XXX 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. avente ad oggetto il mancato rilascio della linea Adsl, nonostante l'esercizio del diritto di recesso;

VISTA la nota del 14 marzo 2007, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, 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 in data 3 aprile 2007;

UDITE le parti come si evince dal verbale d'udienza;

VISTA la nota del 22 agosto 2007 con la quale la Direzione tutela dei consumatori, ai sensi dell'articolo 17 comma 1 della delibera n. 182/02/CONS, ha

formulato una richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 7 settembre 2007 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, titolare dell'utenza telefonica n. YYY, adibita ad uso professionale, lamenta il mancato rilascio della linea telefonica da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nonostante la richiesta di disdetta formulata in data 13 novembre 2006.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) in data 22 luglio 2005 stipulava un contratto con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per l'attivazione del servizio "Adsl Affari" sull'utenza telefonica n. YYY;

b) in data 13 novembre 2006, riscontrati continui malfunzionamenti della linea Adsl, manifestava all'operatore la volontà di recedere dal contratto precedentemente sottoscritto;

c) in data 5 dicembre 2006 la Wind Telecomunicazioni S.p.A. disattivava il servizio Adsl ma non provvedeva a liberare la linea. Tale circostanza, confermata successivamente anche dalla società Telecom Italia S.p.A., ha impedito all'utente di usufruire del medesimo servizio con altro operatore;

d) in data 29 marzo 2007 il Co.re.com della regione Toscana, mediante l'adozione di un provvedimento temporaneo, ordinava alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. di provvedere all'immediato rilascio della linea e alla contestuale disattivazione del servizio Adsl;

e) per quanto sopra esposto l'istante chiede che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. provveda alla corresponsione di un equo indennizzo a ristoro del pregiudizio patito;

Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'audizione, ha dichiarato quanto segue:

a) a seguito della richiesta di disdetta dal contratto, inoltrata dall'utente in data 13 novembre 2006, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha inviato, in data 3 dicembre 2006, l'ordine di lavorazione alla Telecom Italia S.p.A., la quale ha risposto, con esito positivo, il 5 dicembre 2006;

b) la responsabilità per il disservizio patito dall'utente va imputata alla società Telecom Italia S.p.A., la quale non avrebbe provveduto ad effettuare gli opportuni

aggiornamenti nei propri sistemi; tale circostanza giustificerebbe anche l'impossibilità di attivare il servizio Adsl con altro operatore.

II. Risultanze istruttorie

Sulla base degli elementi conoscitivi acquisiti nel corso del procedimento, è risultato che:

1. l'utente lamenta l'indebita occupazione della linea telefonica da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nonostante la formale disdetta inoltrata all'operatore in data 13 novembre 2006. Tale circostanza, che ha impedito l'attivazione di una nuova linea Adsl con altro gestore, si è protratta fino all'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Co.re.com della regione Toscana;

2. la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 3 dicembre 2006, a seguito della disdetta formulata dall'utente, ha provveduto ad inoltrare alla società Telecom Italia S.p.A. l'ordine di cessazione che si è concluso positivamente in data 5 dicembre 2006.

III. Motivi della decisione.

I. In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta di integrazione istruttoria disposta nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire nuova documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie *de qua*.

II. Nel merito della controversia, la documentazione fornita dalla società Telecom Italia S.p.A. conferma quanto sostenuto dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nel corso dell'audizione. Orbene le schermate Pitagora relative all'utenza n. YYY comprovano che in data 3 dicembre 2006 l'attuale resistente abbia provveduto ad inoltrare alla società Telecom Italia S.p.A. la richiesta di disattivazione della linea Adsl, positivamente confermata in data 5 dicembre.

III. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha correttamente lavorato la richiesta di disdetta formulata dall'utente in data 13 novembre 2006, ponendo in essere tutte le attività di propria competenza, nel rispetto delle modalità prescritte dalle disposizioni regolamentari vigenti. Nello specifico non sussistono, per la fattispecie in esame, profili di responsabilità imputabili alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., la quale, preso atto della volontà del proprio cliente di recedere dal contratto, ha provveduto a restituire il controllo della linea all'operatore di accesso (Telecom Italia S.p.A.), conformemente a quanto disposto dall'articolo 19 della delibera 4/06/CONS.

CONSIDERATO che dalla documentazione acquisita in sede di istruttoria emerge una corretta gestione, da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., della richiesta di recesso formulata dal Sig. XXX;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di non potersi addebitare alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. alcuna responsabilità per il ritardo patito dall'utente nel rilascio della linea Adsl;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata in data 2 marzo 2007 dal sig. XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, 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.

Napoli, 16 ottobre 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola