

DELIBERA N. 72/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RRRR / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 novembre 2006;

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";

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 modificazioni e integrazioni;

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

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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza pervenuta in data 30 marzo 2006 prot n 1510/06/DgeC/NA con la quale la sig.ra RRRR 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 12 maggio 2006 (prot. n. 0020597) 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 in data 31 maggio 2006, rinviata, su richiesta dell'utente, al 22 giugno 2006 e successivamente al 4 luglio 2006;

UDITE le parti in contraddittorio in data 4 luglio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante con la nota introduttiva del presente contenzioso, illustrata nel corso dell'udienza, ha evidenziato di avere un contratto per la fornitura del servizio di fonia vocale con il gestore Wind Infostrada e che in data 24 ottobre 2005 si è verificata l'interruzione della linea telefonica. Nonostante vari reclami effettuati telefonicamente per segnalare il guasto e la presentazione di esposti ai carabinieri e alla polizia postale, la stessa sarebbe stata riattivata solo in data 29 novembre 2005. Pertanto, a fronte del mancato funzionamento della linea per 35 giorni che le avrebbe provocato enormi disagi morali e materiali, chiede la corresponsione della somma omnicomprensiva di € 500,00.

Wind Infostrada ha fatto presente, nel corso dell'udienza che, a seguito della segnalazione da parte dell'utente, ha provveduto a gestire il reclamo sia tecnicamente che amministrativamente, riconoscendo alla cliente un indennizzo di € 100,00 unitamente allo storno del rateo del canone per il periodo di disservizio pari a € 31,00 ripartiti su tre cicli di fatturazione. Evidenzia altresì che l'indennizzo è stato calcolato secondo le modalità previste dall'articolo 3.3 della Carta Servizi.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, occorre evidenziare che il punto 2.2 della carta servizi Wind prevede che *la società si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali entro il quarto giorno successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione. Nel caso in cui Wind non osservi il termine suindicato, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3. Tale punto prevede che il cliente..... ha diritto ad un indennizzo..... fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a € 100,00.*

Ciò posto, si rileva che l'indennizzo corrisposto da Wind non sia proporzionato al pregiudizio arrecato, così come previsto dell'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP in quanto, nel caso di specie, non è riferito all'intero periodo (24 ottobre - 28 novembre 2005) in cui la linea telefonica è risultata non funzionante. Pertanto, tenuto conto che la Wind Telecomunicazioni era tenuta alla riparazione del guasto entro il quarto giorno successivo a quello in cui era pervenuta la segnalazione, si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente sia pari a € 159,96 (31 giorni).

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Wind Infostrada S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente Sig.ra RRRR l'indennizzo per il ritardo di 31 giorni nella riparazione del guasto, nella misura di Euro 159,96 oltre I.V.A., che detratto l'importo di € 100,00 già riconosciuto, è pari ad Euro 59,96, oltre allo storno del rateo del canone. 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 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. 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, 15 novembre 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni