DELIBERA N. 73/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

HHHH / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 2007;

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 21 luglio 2006, prot. n. 30115/06/NA, con la quale il Sig. HHHH 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 27 ottobre 2006 (prot. n. 44396/06/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 in data 17 novembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 17 novembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 17 novembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. HHHH, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamentava vari disservizi, quali la sospensione del servizio telefonico, la sospensione del servizio internet ADSL e la riduzione della velocità nominale massima della linea ADSL.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 08.02.2006, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. sospendeva arbitrariamente il servizio telefonico;
- a seguito di un immediato e repentino reclamo la linea telefonica veniva riattivata in data 17.02.2006 ma contemporaneamente a tale ripristino, la linea internet ADSL veniva sospesa;
- nonostante le numerose segnalazioni poste in essere dall'utente avvenute sia on line (mediante il sito www.155.it) sia via fax che via sms (al numero 803155), non è mai stato compiuto alcun controllo di apparecchiatura, né alcun intervento tecnico e di conseguenza, non veniva riattivato in breve tempo il servizio;
- in data 15.05.2006, la linea internet ADSL veniva ripristinata ma con una velocità nominale massima di appena 1.550 kb/s-1.600 kb/s, cioè il 37%-40% in meno del valore contrattuale di 4000 kb/s fornito in precedenza ed i tentativi di ripristinare quest'ultimo valore risultavano vani e generavano periodiche sospensioni del servizio di breve durata (sospensioni di qualche secondo o qualche minuto);
- infine, sulla fattura del II bimestre 2006 la società Wind Telecomunicazioni provvedeva a stornare dall'importo fatturato una somma pari ad € 50,00 a titolo di "accredito reclami fisso numero telefonico 06.XXXX";
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, con propria richiesta, € 1.500,00 a titolo di risarcimento danni per il ritardo nella riparazione del guasto;
-

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza del 17 novembre 2006, ha preso atto di quanto dichiarato dalla parte istante e si impegna a verificare la reale natura del guasto lamentato relativamente al modem e non alla linea telefonica, e contestualmente a valutare una possibile soluzione transattiva.

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 si incentra sulla sospensione indebita, da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A., della linea telefonica e del servizio ADSL, nonché del suo malfunzionamento.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 13.1 delle Condizioni Generali di Contratto della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che prevede, ai sensi del comma 1, - *“Qualora non siano rispettati i termini previsti dall'articolo 3.3 (Infostrada si impegna a riparare i guasti di propria competenza entro il 4° giorno successivo a quello della segnalazione.....Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'articolo 13.1) per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore a complessivi € 100,00”*. In ordine alla sospensione del servizio si deve fare richiamo all'articolo 13.2 delle Condizioni Generali di Contratto della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che prevede, ai sensi del comma 1, - *“Qualora venga immotivatamente sospeso il Servizio, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 10,00 per ogni tre giorni di sospensione e comunque non superiore a complessivi € 100,00.”*.

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento del servizio internet ADSL;

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 € 100,00, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, 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, all'utente Sig. HHHH, l'indennizzo di € 1.751,96, computato moltiplicando, in primis, l'importo di € 5,16 previsto dall'art. 13.1, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 5 giorni di sospensione del servizio telefonico per il periodo di riferimento *8 febbraio 2006 al 17 febbraio 2006*;
- per il numero di 286 giorni di interruzione e mal funzionamento del servizio internet ADSL, per il periodo di riferimento *17 febbraio 2006 al 5 dicembre 2006*;

in secundis, l'importo di € 10,00 previsto dall'art. 13.2, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 30 giorni (90 giorni:3) di sospensione immotivata dei servizi a disposizione del cliente per il periodo di riferimento *8 febbraio 2006 al 15 maggio 2006*;
- a ciò va sottratto l'importo pari ad € 50,00 a titolo di "accredito reclami fisso numero telefonico 06.5073200" effettuato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. sulla fattura del II bimestre del 2006

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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola