

DELIBERA N. 76/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

NNNN / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA 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" e successive modificazioni e 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 18 agosto 2006 prot. n. 33120/06/NA con il quale il Sig. NNNN, titolare della ditta individuale CCCC 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 21 dicembre 2006 (prot. n. 67087/06/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 31 gennaio 2007;

VISTA la memoria depositata in sede di udienza dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

La ditta individuale CCCC di NNNN, titolare dell'utenza telefonica 06.YYYY, ha lamentato l'indebita fatturazione e il consumo anomalo per le connessioni al servizio internet nonché la sospensione del servizio per morosità posta in essere dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 10 luglio 2006.

In particolare è emerso che l'istante:

- ha inoltrato fax di contestazione alla società Wind Telecomunicazioni, in data 3 maggio 2006, riguardante il consumo anomalo sulla propria linea ADSL;
- successivamente, ha comunicato, con fax del 8 maggio 2006, alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. di aver presentato istanza per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al Co.Re.Com Lazio;
- ha comunicato, con fax del 13 giugno 2006, alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito della nota di risposta al reclamo, di aver subito arbitrariamente la sospensione del servizio telefonico.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in sede di udienza e con documenti allegati in scritti difensivi ha rappresentato la propria posizione in ordine a quanto lamentato dall'utente evidenziando che:

- in data 3 maggio 2006 riceveva fax di contestazione da parte dell'istante avente ad oggetto la fattura n. 8104431669 del 17/04/06 di € 964,73 per l'addebito relativo al traffico internet e la mancata informativa in ordine al corretto spegnimento del modem;
- in data 7 giugno 2006 Wind Telecomunicazioni S.p.A. inviava lettera di risposta al reclamo con la quale comunicava al cliente di avere provato più volte a contattarlo per fornire gli esiti del reclamo avanzato e con la medesima nota confermava, all'esito delle verifiche svolte, la correttezza degli importi fatturati, oggetto di contestazione;
- in particolare, la società medesima ha asserito inoltre di avere informato la propria clientela in modo capillare e dettagliato circa le modalità per un corretto utilizzo del servizio ADSL, soprattutto nei casi di abbonamento in modalità light e free, tenuto conto

delle segnalazioni ricevute in passato per l'addebito di importi cospicui; eccependo sul punto che, sia con comunicazione via e-mail inviata all'atto dell'attivazione al cliente e sia sul sito www.155.it, alla voce assistenza libero/modem, sono state fornite chiaramente le avvertenze relative ad un corretto utilizzo del modem, informando in particolare che "è fondamentale spegnere il modem ADSL ogni volta che si termina una sessione di collegamento a internet usando il pulsante sul retro del computer o togliendo l'alimentazione altrimenti il dispositivo non potrà considerarsi spento".

- in data 10 luglio 2006 Wind Telecomunicazioni S.p.A. provvedeva a sospendere la linea in considerazione dello stato di morosità pendente..

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita si evidenzia quanto segue:

1. in ordine al lamentato consumo anomalo per connessioni ad internet ADSL, l'istante non ha provveduto ad usare correttamente il modem secondo quelle che erano le modalità che la società Wind Telecomunicazioni aveva indicato nella e-mail inviata al momento dell'attivazione del servizio, nonché vi era ampia e chiara documentazione sul sito www.155.it alla voce assistenza libero/modem, ove si precisa che, in caso di mancato spegnimento del modem, ogni qual volta si termina una sessione di collegamento ad internet, il dispositivo non risulta spento con la connessione che rimane attiva e, di conseguenza, il servizio continua ad essere fatturato. In più, la Carta Servizi di Wind Telecomunicazioni S.p.A., stabilisce all'articolo 3.1 denominato "Rapporto tra Wind ed i Clienti" che:

- Wind ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.
- Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.
- Wind assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.
- Wind predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.
- Wind fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Wind ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Wind; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Wind assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero 155.

- Le informazioni sui servizi resi da Wind sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.wind.it.

2. in ordine alla lamentata interruzione del servizio ADSL dal 10 luglio 2006, risulta che l'istante non ha provveduto al pagamento delle seguenti fatture:

a) fattura n. 8104431669 del 17/04/06 di € 964,73, periodo di riferimento 01/03/06-31/03/06 pagata parzialmente dal cliente per € 54,60; resta di competenza del cliente l'importo di € 910,13;

b) fattura n. 8105623127 del 17/05/06 di € 1.153,54, periodo di riferimento 01/04/06-30/04/06 pagata parzialmente dal cliente per € 55,00; resta di competenza del cliente l'importo di € 1.098,54.

CONSIDERATO per quanto sopra esposto che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha posto in essere un comportamento conforme alla normativa sopra specificata, con particolare riguardo all'obbligo di informativa prescritto dal predetto quadro regolamentare;

RITENUTA, pertanto, l'insussistenza di alcuna responsabilità in capo alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine alla questione sollevata dall'istante, tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di indennizzo rappresentate dal medesimo;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società CCCC di NNNN in data 18 agosto 2006.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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