

DELIBERA N. 83/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

QQQQ /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 13 febbraio 2006 prot. n. 5072 con la quale il Sig. QQQQ 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 11 marzo 2006 (prot. n. 9976) 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 29 marzo 2006;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., come si evince dal verbale di udienza del 29 marzo 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 29 marzo 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. QQQQ, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamenta la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza dal 15 novembre al 6 dicembre 2005.

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

- nonostante le numerose segnalazioni poste in essere dall'utente e le rassicurazioni più volte fornitegli dal servizio clienti Wind, la linea telefonica in questione è rimasta interrotta dal 15 novembre 2005 al 6 dicembre 2005, con conseguente sospensione anche del collegamento internet;
- in data 24.11.2005, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Lazio;
- in data 25.01.2006, dinnanzi al CORECOM Lazio, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva € 3.000,00 a titolo di indennizzo per i disagi a vario titolo subiti;
- durante la predetta udienza, fissata presso lo stesso CORECOM, Wind Telecomunicazioni S.p.A. non accordava la richiesta conciliativa; il tentativo veniva, quindi, dichiarato concluso con esito negativo.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza del 29 marzo 2006, si riporta integralmente alla memoria depositata, in cui viene eccepito quanto segue:

- in data 26.10.2001, è stato attivato il contratto Infostrada sull'utenza 06.XXXX, intestata al Sig. QQQQ;
- in data 21.01.2003 l'utenza è passata in ULL;
- in data 15.11.2005 il cliente contattava il servizio clienti Wind per segnalare problemi tecnici sulla linea telefonica. A seguito del predetto contatto, Wind provvedeva immediatamente ad inoltrare la segnalazione a Telecom Italia, come previsto nei casi di disservizi su linee ULL;
- in data 6.12.2005, Telecom Italia confermava la chiusura definitiva del disservizio;
- in data 10.12.2005, la Wind rispondeva, con nota del 20.12.2005, alla richiesta di controdeduzioni inoltrata da questa Autorità per l'adozione di un provvedimento

temporaneo diretto al ripristino del servizio fornendo evidenza dell'avvenuta rimozione del disagio già dal 6.12.2005, quindi antecedentemente all'intervento di questa Autorità;

- l'art.3.3 della Carta Servizi Wind prevede che, quando l'irregolarità del servizio non sia risolta entro il quarto giorno non festivo seguente la segnalazione, il cliente abbia diritto ad un indennizzo commisurato alla durata del disservizio fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore a € 100; nella fattispecie, applicando l'importo massimo giornaliero previsto e considerando che il periodo di disservizio è pari a ventidue giorni (dal 15.11.2005 al 6.12.2005), il cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 92,88. In un'ottica di orientamento alla clientela, Wind si è dichiarata disponibile al riconoscimento di , un indennizzo di € 100, oltre allo storno del canone per il periodo di durata del disservizio pari a € 21,28;
- il cliente, seppur contrario, è stato informato della gestione amministrativa intrapresa sia telefonicamente che tramite corrispondenza;
- infine, per quanto sopra detto, la segnalazione inoltrata dal Sig. QQQQ è stata gestita nel rispetto delle procedure aziendali e dei principi stabili nella Carta Servizi Wind.

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, da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A., del servizio telefonico.

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 3 della Carta dei Servizi della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., vigente all'epoca dei fatti.

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

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente attenersi al massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi e offerto dal gestore a ristoro del disagio procurato;

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. QQQQ, l'indennizzo massimo di Euro 100, previsto dall'art. 3.3, della Carta dei Servizi con riferimento a n.21 giorni di sospensione indebita del servizio per il periodo *15 novembre 2005- 6 dicembre 2005*.

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