

Delibera n. 9/10/CIR

Definizione della controversia De Giosa / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 11 marzo 2010;

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.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 16 giugno 2009, prot. n. 0046558, con la quale il sig. XXXX 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. (di seguito, Wind Telecomunicazioni);

VISTA la nota del 8 settembre 2009 (prot. n. 0069283), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 13 ottobre 2009;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 13 ottobre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. XXXX, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. xxxx, lamenta la mancata attivazione della numerazione su sistemi Wind e la mancata risposta al reclamo.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. in data 7 gennaio 2008 l'utente sottoscriveva regolare contratto con cui richiedeva alla Wind Telecomunicazioni il passaggio della propria utenza di rete mobile sui sistemi della medesima società.

ii. a seguito del cambio di operatore l'utente, provando ad utilizzare il servizio, riscontrava l'inattività della propria numerazione in quanto una voce preregistrata indicava la posizione dell'utenza come "non definita";

iii. in data 8 febbraio 2008, a seguito di numerosi colloqui telefonici con gli operatori Wind, l'istante inviava, tramite fax, una nota di chiarimento in merito a quanto richiesto all'atto di sottoscrizione della proposta di contratto;

iv. a partire dal marzo del 2008 la Wind Telecomunicazioni inviava le fatture relative al numero xxxx, oggetto della controversia, ed ad altre due SIM non richieste dall'utente né mai utilizzate. Quanto detto accadeva nonostante il fatto che la medesima società non avesse mai provveduto ad effettuare la portabilità richiesta e dunque non essendo attivo il servizio. L'utente pagava, tramite RID bancario, i primi due conti Wind per un totale di euro 218,24, iva inclusa, sebbene non dovuti;

v. in data 16 giugno 2008 l'utente inviava, tramite raccomandata, formale reclamo per segnalare il fatto che la numerazione in parola risultava ancora inattiva e disconoscere l'utilizzo delle altre SIM fatturate;

vi. in data 20 maggio 2009 si svolgeva l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Corecom competente, conclusosi con esito negativo per mancato accordo tra le parti;

Per quanto sopra esposto il sig. XXXX chiede alla Wind Telecomunicazioni:

- a. l'attivazione del servizio alle condizioni contrattuali sottoscritte;
- b. il rimborso delle prime due fatture pagate e non dovute per l'importo totale di euro 218,24;
- c. lo storno delle successive fatture per un totale di euro 1.932,99 e il ritiro della pratica dal recupero crediti;
- d. il giusto indennizzo per i disagi dovuti alla mancata attivazione del servizio e la mancata risposta al reclamo;
- e. il rimborso delle spese procedurali;

La Wind Telecomunicazioni S.p.A., in sede d'udienza in data 13 ottobre 2009, si è riservata di produrre riscontro in ordine alla mancata attivazione dell'utenza in contestazione ed in seguito si è limitata a dichiarare che il servizio risultava attivo a far data dal 15 gennaio 2008 e nessun reclamo era pervenuto.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia si incentra sulla mancata attivazione del servizio e la mancata risposta al reclamo da parte di Wind Telecomunicazioni. La responsabilità del disservizio legato alla mancata attivazione del servizio mobile e al mancato riscontro al reclamo non può che essere integralmente attribuita alla cattiva gestione del cliente da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.. La medesima società, difatti, si è limitata a dichiarare l'assenza di responsabilità in ordine ai disservizi subiti dall'utente, senza produrre alcun documento a supporto probatorio di tale affermazione ed in aperto contrasto con l'impegno sancito dalla Carta Servizi Wind che assicura l'attivazione del servizio voce su radiomobile entro le 24 ore dalla richiesta. Pertanto, non avendo la Wind Telecomunicazioni dato prova della regolare e corretta gestione del cliente, si ritiene di accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RITENUTO che, a ristoro dei pregiudizi subiti dall'utente, in materia di garanzie offerte al cliente, trova applicazione la Carta dei Servizi della Wind Telecomunicazioni S.p.A. la quale quantifica in euro 5,16 l'indennizzo dovuto per ogni giorno di disservizio subito;

CONSIDERATO che l'effettiva attivazione del servizio, richiesta in data 7 gennaio 2008, non è mai avvenuta fino al 13 ottobre 2009, data di udienza dinnanzi a questa Autorità, per un intervallo temporale di lavorazione di 644 giorni solari;

RITENUTO che la nota inviata dall'utente in data 7 febbraio 2008, non consiste in un reclamo ma in una mera precisazione in ordine a quanto richiesto in sede di sottoscrizione del contratto e che pertanto non necessita di risposta da parte dell'operatore;

CONSIDERATO che il paragrafo 2.4 della Carta Servizi di Wind Telecomunicazioni prevede che *“per tutte le tipologie di reclami scritti Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni”* mentre l'effettiva risposta al reclamo, effettuato in data 16 giugno 2008, è avvenuta solo in data 20 maggio 2009, in sede d'udienza dinnanzi al Corecom competente, per un intervallo temporale di 338 giorni solari, quindi eccedente di 293 giorni il massimo consentito dalla Carta Servizi;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che per presenziare all'udienza dinnanzi a questa Autorità l'utente ha dovuto sostenere delle spese di viaggio e rappresentanza mentre il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nelle medesima città di residenza;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

1. In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXX in data 16 giugno 2009, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

- i. euro **3.323,04**, computata moltiplicando l'importo di euro 5,16 per n. **644** giorni di ritardo nell'attivazione del servizio, intervenuto tra il 7 gennaio 2008 ed il 13 ottobre 2009;
- ii. euro **1.511,88**, computato moltiplicando l'importo di euro 5,16 per n. **293** giorni di ritardo nella risposta al reclamo scritto, intervenuto tra il 31 luglio 2008 e il 20 maggio 2009;
- iii. euro **218,24** a titolo di rimborso delle fatture pagate e non dovute;
- iv. euro **100,00** (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. La società Wind Telecomunicazioni è tenuta, altresì, allo storno delle fatture emesse per un totale di euro 1.932,99 ed al ritiro della pratica dal recupero crediti oltre che a provvedere all'attivazione, sulla numerazione xxxx, del servizio qualora tecnicamente possibile alle condizioni contrattuali sottoscritte ovvero qualora tecnicamente non possibile alle condizioni contrattuali concordate con l'utente;

4. La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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'articolo 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'articolo 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, 11 marzo 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola