

Delibera N. 99/11/CIR

**Definizione della controversia
G.C. / Telecom Italia S.p.A. - Wind Telecomunicazioni S.p.A.
(GU14/163/07)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 luglio 2011;

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 legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 3 maggio 2007, prot. n. 0027966/07, con la quale l'avv. Marco Lausdei, in nome e per conto del sig. G.C., ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 8 giugno 2007 (prot. n. 0037857/07) 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 3 luglio 2007;

UDITE la parti, come si evince dal verbale di audizione del 3 luglio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 3 luglio 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

il sig. G.C., intestatario dell'utenza telefonica n. 0382-30xxxx, lamentava il malfunzionamento della linea ADSL posto in essere dalle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.

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

- nella seconda decade del mese di maggio 2005 contattava il servizio clienti Telecom I per richiedere un "upgrade" di velocità della propria linea ADSL da 640 Kbit/s a 1280 Kbit/s facendo presente: a) di essere in possesso di un router firewall; b) di utilizzare la linea LAN che lo collegava a diversi computer;
- atteso il mancato riscontro della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto richiesto, nel mese di giugno 2005 contattava il servizio clienti che lo rassicurava sull'immediato aumento della velocità in tempi brevi;
- successivamente, in data 17.06.2005, riscontrata l'assenza di collegamento al servizio internet, provvedeva nuovamente a contattare il servizio clienti e veniva a conoscenza che la richiesta di aumento della velocità interessando un nuovo contratto, non poteva essere evasa prima di 15-20 giorni dalla disattivazione della vecchia linea;
- a causa del ritardo nella lavorazione della predetta richiesta, decideva, in data 12.07.2005, di recedere dal contratto con la società Telecom Italia S.p.A. e di attivare il servizio ADSL Flat Affari di Libero Infostrada;
- Inizialmente, a causa dell'occupazione della linea telefonica da parte di Telecom, risultava impossibile attivare il nuovo contratto e, dopo l'ennesimo fax di disdetta, solo in data 27.07.2005, veniva rilasciata la disponibilità della linea ADSL;
- di seguito, provvedeva ad espletare tutti gli adempimenti suggeriti dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per l'attivazione della linea ADSL, ma in realtà la velocità di connessione risultava ancora una volta essere minore rispetto a quella indicata sul contratto;
- dopo numerosi e continui solleciti, solo in data 22.12.2005 la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. predisponeva un intervento tecnico sulla linea, che però non sortiva alcun effetto;

- a seguito di numerosi reclami , solo in data 11.01.2006, un tecnico della SIRTE su incarico della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., installando un filtro, riusciva ad interrompere le interferenze del segnale ed a risolvere le criticità segnalate.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza del 3 luglio 2007, si dichiarava disponibile ad un componimento bonario della controversia.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 3 luglio 2007, si dichiarava disponibile ad un componimento bonario della controversia, considerando comunque gli indennizzi già riconosciuti e corrisposti all'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, si evidenzia che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sul malfunzionamento della linea ADSL posto in essere da entrambi gli operatori che ha generato, conseguentemente, l'impossibilità, da parte del sig. G.C., di svolgere regolarmente la propria attività lavorativa.

I. In via generale, si deve evidenziare innanzitutto una prima responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine al malfunzionamento della linea ADSL, in quanto la società medesima si è attivata alla risoluzione dei disservizi lamentati, con notevole ritardo nel riscontro ai continui e ripetuti reclami. II. In seguito all'accertamento di responsabilità, la società Telecom Italia S.p.A. ha proposto un accordo transattivo che prevedeva: a) rimborso canoni per Euro 66,91 della fattura in contestazione; b) il rimborso nel conto 06/05 degli importi di: Euro 57,80 per "Accesso ADSL Smart S"; di Euro 11,90 "noleggio smart gate modulo base"; di Euro 287,50 "canone ADSL": tali rimborsi hanno generato con le partite in addebito una fattura negativa per l'importo di Euro 277,00; 3) il rimborso nel conto n. 05/06 dell'importo di Euro 307,90: anche tale operazione contabile, in considerazione delle partite in addebito, ha generato una fattura negativa per l'importo di Euro 320,00. III. Relativamente a quanto emerso in sede di accertamento istruttorio, è in ogni caso ravvisabile una responsabilità in solido dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., che, dopo aver acquisito la disponibilità della linea rilasciata da Telecom in data 27.07.2005, non ha rispettato i termini tecnici di attivazione del servizio previsti dal contratto, risolvendo il disservizio solo in data 11.01.2006. IV. Alla luce delle suddette considerazioni, tenendo conto del componimento bonario della controversia da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A., a fronte del pregiudizio causato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per il malfunzionamento del servizio Adsl trova applicazione la liquidazione di un congruo indennizzo, da computarsi secondo l'articolo 3.3 della Carta dei Servizi: *"Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di 5,16 Euro per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 Euro"*.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. si è attivata alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile del cliente, in quanto a fronte del riconoscimento del disservizio ha provveduto alla liquidazione dei relativi indennizzi;

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;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 c.c. della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00, a titolo di rimborso delle spese complessivamente sostenute per la presente procedura;

CONSIDERATO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla l'insorgere dell'obbligo indennitario. Pertanto, domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

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. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. G.C., da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all'utente, l'indennizzo di euro 866,88, computato moltiplicando l'importo di euro 5,16, previsto dall'articolo 3.3 della Carta dei Servizi, per il numero di 168 giorni di malfunzionamento del servizio internet ADSL, per il periodo di riferimento dal 27 luglio 2005 al 11 gennaio 2006, nonché a riconoscere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'utente, la somma di euro 150,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

2. 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.

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, del Regolamento di cui alla 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 22 Luglio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola