

DETERMINAZIONE n. 4 del 6 maggio 2016

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] [REDACTED] / Wind Telecomunicazioni [REDACTED]

IL DIRIGENTE

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTO l' "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 20 del 19 novembre 2015 avente ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito alla sottoscritta l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all’Autorità per la partecipazione”;

VISTA l’istanza n. 25 del 22 gennaio 2015 con cui il Sig. ■■■■■ chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni ■■■■■ (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA l’istanza n. 26 del 22 gennaio 2015 con cui la Sig.ra ■■■■■ chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni ■■■■■ (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota del 22 gennaio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 14 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 28 maggio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra ■■■■■, intestatario dell’utenza mobile di tipo residenziale n. ■■■■■, lamenta: a) la sospensione del servizio voce e internet avvenuta il 13 giugno 2014; b) la mancata risposta al reclamo.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 13 giugno 2014 l’istante subiva la sospensione del servizio voce e internet per l’intera giornata dovuta a un *black out* della rete Wind.

In data 10 luglio 2014 l’istante inviava a Wind reclamo scritto, a mezzo pec anticipato via fax, nel quale richiedeva l’indennizzo di euro 100,00 e il risarcimento dei danni per euro 300,00. Tale reclamo rimaneva privo di riscontro.

In data 22 ottobre 2014 l’istante esperiva nei confronti di Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) "l'equo indennizzo per la sospensione del servizio" quantificato in euro 100,00 per il disservizio subito sulla propria utenza "inutilizzabile per l'intera giornata del 13.06.2014";
- 2) "l'equo indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato in data 10.07.2014 fino all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione del 22.10.2014" quantificato in euro 295,00;
- 3) il "rimborso delle spese di procedura" quantificate in euro 100,00.

In data 19 febbraio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società Wind ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante, rappresentando in particolare che:

- la sospensione del servizio era stata causata da un'anomalia di carattere eccezionale risolta nella stessa giornata del 13 giugno 2014;
- il ripristino del regolare funzionamento del servizio in giornata era avvenuto entro il termine di quattro giorni dalla segnalazione, conformemente a quanto stabilito dall'articolo 2.2 della carta dei servizi.

Di conseguenza l'operatore Wind ha negato il diritto dell'istante all'indennizzo in quanto tale diritto sarebbe nato soltanto nel caso in cui non avesse rispettato tale termine, eliminando il disservizio entro il quarto giorno.

Ha inoltre evidenziato che:

- vi era stato adempimento tempestivo degli oneri informativi in merito al disservizio occorso, e alla relativa presa in carico, attraverso i principali canali di informazione (social network, radio, stampa, Servizio clienti, ecc.);
- in data 16 luglio 2014 era stato siglato un accordo, alla presenza dell'Autorità (Agcom), fra la società Wind e le Associazioni dei Consumatori presenti, nel quale si concordavano le iniziative per la gestione dei reclami presentati dai clienti in merito all'eccezionale evento verificatosi il 13 giugno 2014 e in base al quale l'istante avrebbe avuto diritto all'attivazione dell'opzione "*cogli l'attimo*" con i relativi sconti. L'operatore Wind, infine, precisava che l'istante avrebbe avuto diritto, al massimo, ad un indennizzo pari a euro 2,50 "atteso che si tratta di un disservizio di tipo parziale".

In data 25 febbraio 2015, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, nella quale ha ribadito la posizione già espressa nell'istanza di definizione della controversia, confermando le relative richieste di indennizzo.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di euro 100,00 per il disservizio occorso il 13 giugno 2014, l'istante ha fatto presente che gli indennizzi citati nella memoria Wind, ossia la somma di euro 2,50 e l'opzione "*cogli l'attimo*", non sono mai stati corrisposti.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di euro 295,00 per la mancata risposta al reclamo, l'istante ha precisato che l'operatore Wind ha "comunicato qualcosa (...) in merito al reclamo del 10.07.2014 all'udienza del 22.10.2014", cioè con un ritardo di 59 giorni rispetto al termine di 45 giorni previsto dall'articolo 2.3 della Carta dei Servizi Wind. L'indennizzo richiesto è stato calcolato applicando l'art. 3.3 della Carta dei Servizi medesima, ritenendo, comunque, non doversi applicare il tetto limite di euro

100,00 iva previsto ma, semmai, quello più favorevole di euro 300,00 previsto dall'art. 11 della Delibera Agcom 73/11/CONS Allegato A.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Sulla interruzione del servizio voce e internet.

Con la richiesta di cui al punto 1) delle domande contenute in istanza, la Sig.ra [REDACTED] ha richiesto "l'equo indennizzo per la sospensione del servizio" quantificato in euro 100,00 per il disservizio subito sulla propria utenza "inutilizzabile per l'intera giornata del 13.06.2014".

La domanda merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In primo luogo, deve qui richiamarsi il già citato accordo tra Associazioni dei Consumatori e Wind Telecomunicazioni [REDACTED] siglato il 16 luglio 2014, nel quale è stato concordato un indennizzo per il "Disservizio su rete Wind verificatosi venerdì 13 giugno 2014" corrispondente all'attivazione dell'opzione "*cogli l'attimo*", con l'applicazione dei relativi sconti, per i clienti mobili prepagati.

Inoltre, sebbene anche dal verbale attestante l'avvenuto tentativo di conciliazione risulti la proposta dell'operatore Wind di attivare l'opzione "*cogli l'attimo*", risulta incontestato che l'operatore Wind non ha provveduto all'attivazione di tale opzione. Peraltro, risulta parimenti incontestato che l'operatore Wind non abbia corrisposto neanche l'indennizzo di euro 2,50 citato in memoria.

Tutto ciò premesso, non avendo l'operatore Wind corrisposto alcun indennizzo al cliente per l'interruzione del servizio, si ritiene che l'utente abbia diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Quanto all'arco temporale del disservizio, si identificano il *dies a quo* e *dies ad quem* nella data del 13 giugno 2014 (giorno in cui il disservizio si è manifestato, in maniera incontestata).

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 5,00 per il giorno di disservizio, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che disciplina il caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 5,00 (euro 5,00 *pro die* per 1 giorno di disservizio).

Sulla mancata risposta al reclamo.

Con la richiesta di cui al punto 2) delle domande contenute in istanza, la Sig.ra [REDACTED] ha richiesto "l'equo indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato in data 10.07.2014 fino all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione del 22.10.2014" quantificato in euro 295,00.

La domanda dell'istante risulta fondata e pertanto è meritevole di accoglimento nei limiti e per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, secondo quanto disposto dall'articolo 8 (Reclami e segnalazioni) dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Gli organismi di telecomunicazione indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo.*"

In particolare, la Carta dei servizi Wind, all'articolo 2.3 (Reclami presentati dai clienti Wind) stabilisce che “(...) Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.”, ossia “un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro”.

L'istante afferma di aver avuto un riscontro al reclamo del 10 luglio 2014 solo il 22 ottobre 2014 in sede di udienza per il tentativo di conciliazione, ossia 59 giorni oltre il termine di 45 giorni previsto dall'articolo 2.3 della Carta dei servizi.

Considerato che risulta incontestato che il reclamo risulta riscontrato solo in udienza di conciliazione del 22 ottobre 2014, ossia ben oltre il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi Wind, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo per il ritardo nella risposta.

Quanto all'arco temporale di riferimento, si identifica il *dies a quo* nella data del 25 agosto 2014 (giorno in cui è scaduto il termine di 45 giorni per la risposta al reclamo) e il *dies ad quem* nella data del 22 ottobre 2014 (giorno in cui l'istante è venuto a conoscenza della risposta al reclamo).

La Carta dei Servizi Wind stabilisce un indennizzo “fino a un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo” commisurato “alla durata del disservizio”. Tale previsione, tuttavia, non determina un importo chiaro e preciso per l'indennizzo in oggetto, limitandosi ad utilizzare una formulazione che lascia eccessivo spazio (qualsiasi importo tra 0 e 5,00 euro) alla discrezionalità dell'interprete nel determinare la misura effettiva, per cui non può essere applicata nel caso di specie.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, quindi, non potrà che farsi riferimento al parametro economico previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS che fissa in 1,00 euro al giorno l'indennizzo per il ritardo nella risposta ai reclami. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 59,00 (1,00 euro per n. 59 giorni di ritardo).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in sostanziale accoglimento dell'istanza avanzata dalla Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] in data 22 gennaio 2015 nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
 - a) l'importo di euro 5,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio avvenuta in data 13 giugno 2014;
 - b) l'importo di euro 59,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
 - c) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e ai sensi delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso, di cui al punto 1) lettere a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 6 maggio 2016

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti