

Verbale n. 18

Adunanza del 7 novembre 2016

L'anno duemilasedici , il giorno sette del mese di novembre, alle ore nove e trenta, in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solforino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO , Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 80 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 419/2015 – XXX MANNINO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A..**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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;

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*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 419/2015 con cui la signora XXX Mannino chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. (di seguito, WIND), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore e le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI i documenti prodotti dall'operatore a seguito di istanze istruttorie dell'Ufficio, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nel proprio atto introduttivo nonché nella memoria integrativa rappresenta:

- che in data 16.01.2015 stipulava contratto online per l'attivazione dell'offerta absolute ADSL con migrazione da Vodafone della numerazione XXX;
- che in data 06.02.2015 avveniva il distacco dal precedente operatore ma il servizio ADSL non iniziava a funzionare con Wind;
- di aver avanzato innumerevoli reclami all'operatore e in data 12.02.2015 di aver ricevuto dal call center l'informazione circa l'inadeguatezza tecnica dell'area in cui veniva richiesto di attivare il servizio ADSL;

- di aver inviato in data 17.02.2015 ulteriore lettera di reclamo rimasta inevasa;
- di essere rientrato in Vodafone in data 24.03.2015;
- di aver ricevuto due fatture da Wind per un servizio non reso, di cui la prima indebitamente pagata e la seconda insoluta.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) rimborso di € 61,92 relativo alla prima fattura indebitamente pagata;
- 2) storno delle fatture insolute;
- 3) rimborso del contributo di attivazione di € 100,00 corrisposto a Vodafone;
- 4) indennizzo per mancata attivazione del servizio di ADSL nella misura di € 346,00 (€ 7,50 x 46 gg dal 06.02.2015 al 24.03.2015);
- 5) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 6) spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 16.01.2015 il cliente sottoscriveva contratto avente ad oggetto la migrazione da Vodafone della numerazione XXX;
- che la migrazione di voce e dati si perfezionava in data 03.02.2015;
- che il cliente lamentava problemi nella navigazione e in data 09.02.2015 contattava il call center dell'operatore per segnalare il disservizio che risulta essere stato risolto in data 13.02.2015;
- che in data 12.02.2015 l'istante contattava Wind per avere informazioni sulle modalità di disattivazione;
- che in data 18.02.2015 riceveva richiesta di migrazione da parte di altro OLO, richiesta che si perfezionava in data 24.03.2015;
- che pertanto non si ravvisano responsabilità da parte di Wind.

Con memoria di replica l'istante in sintesi precisa:

- di prendere atto del fatto che la migrazione si perfezionava in data 03.02.2015 anziché in data 06.02.2015 e che pertanto i disservizi cominciavano in data 03.02.2015;
- di aver da subito contestato il mancato funzionamento del servizio ADSL che non ha mai funzionato;
- di non aver mai avuto comunicazione da parte dell'operatore di una presunta riparazione del guasto in data 13.02.2015;
- che nessun dettaglio di traffico ADSL veniva presentato da Wind;

- che il rientro in Vodafone è avvenuto a seguito di comunicazione da parte del call center di Wind sulla inadeguatezza tecnica dell'area in cui si richiedeva l'attivazione dell'ADSL.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento e sia pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub 3)* volta al *"rimborso del contributo di attivazione di € 100,00 corrisposto a Vodafone"*.

Detta domanda non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, laddove per "operatore" è da intendersi esclusivamente la controparte del contenzioso e per "rimborso" il ristoro di somme corrisposte all'operatore parte del procedimento.

L'operatore Vodafone è in effetti del tutto estraneo al presente procedimento e la richiesta, per le ragioni sovraesposte, ha pertanto ad oggetto una fattispecie che in ipotesi potrebbe essere definita risarcitoria, per cui è prevista la competenza esclusiva del Giudice ordinario.

### **B) Nel merito.**

Le domande dell'istante risultano parzialmente fondate e vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono:

#### **B.1 Sulla mancata attivazione del servizio**

Il caso in esame attiene ad una problematica che verte su un contratto intercorso fra le parti volto all'attivazione dell'offerta "Absolute ADSL" avente ad oggetto i servizi di fonia e ADSL e mai eseguito da parte di Wind per la parte relativa alla ADSL.

Ripercorrendo i dati salienti della vicenda, con riferimento alla documentazione prodotta agli atti, emerge come sin dal momento dell'avvenuta migrazione in Wind dal precedente operatore, perfezionata in data 03.02.2015, il servizio ADSL non abbia funzionato. La circostanza di problematiche relative alla navigazione viene ammessa anche dall'operatore nella memoria difensiva che riporta alcune interazioni intercorse fra il call center e la ricorrente.

Nonostante Wind dichiari che "il problema risulta essere stato risolto in data 13.02.2015", la signora Mannino ribadisce nella memoria di replica che il servizio ADSL non ha mai funzionato, tanto che in data 17.02.2015 e quindi successivamente alla presunta risoluzione del disservizio trasmette lettera scritta di reclamo non riscontrata dal gestore, che non ha dimostrato l'effettivo funzionamento del servizio ADSL.

Considerato che l'utente non è stata messa a conoscenza di eventuali problematiche tecniche ostative all'attivazione (v. delibera n. 134/11/CIR) e che il gestore non ha provato che la mancata attivazione sia stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, si ritiene spetti all'utente – considerata assodata, come da numerose e costanti pronunce

dell'Autorità, la natura di servizio non accessorio dell'ADSL - la liquidazione di un indennizzo secondo la previsione dell'art. 3, comma 1 del Regolamento, che prevede l'applicazione del parametro economico di € 7,50 per ogni giorno di ritardo.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e in quanto non è stata prodotta la Carta dei Servizi Wind vigente ai tempi.

Ai fini dell'individuazione dell'arco temporale da indennizzare, tenendo conto del totale inadempimento della richiesta di attivazione e l'assenza in atti di qualsiasi parametro contrattuale (e, in particolare, della Carta Servizi vigente ai tempi) disciplinante tempistiche ed eventuali ritardi, si ritiene di poter individuare il 03.02.2015 (data dell'attivazione della linea e del contestuale primo manifestarsi del disservizio) quale *dies a quo* ed il 24.03.2015 (data del rientro in Vodafone) quale *dies ad quem*, per un totale di 50 giorni.

Ne consegue, fatti i debiti conteggi, la spettanza in capo all'istante della somma di € 375,00.

Quanto alle richieste di rimborso della fattura n. 7404312270 per € 61,92 e di storno della fattura n. 7406055638 per € 161,10 rispettivamente *sub* 1) e 2) occorre muovere le seguenti considerazioni.

Da un lato non viene contestato dalla ricorrente il corretto funzionamento del servizio fonia che risulta confermato dall'analisi della fattura n. 7404312270 dove emerge del traffico, dall'altro tuttavia non è possibile stabilire nell'importo di € 49,94 per "Abbonamento, Traffico e Contributi" portato dalla medesima fattura quanto sia stato addebitato per servizio di fonia utilizzato e quanto per servizio di ADSL non utilizzato.

Si ritiene pertanto, in relazione alla richiesta di rimborso dell'intera fattura n. 7404312270, che il gestore, in via equitativa, debba corrispondere all'istante la somma di € 24,97 oltre IVA, ovvero il 50% dell'importo dovuto per "Abbonamento, Traffico e Contributi".

Passando ad analizzare la richiesta di storno della fattura n. 7406055638 per € 161,10, posto che il rientro in Vodafone della ricorrente e quindi la disdetta anticipata del contratto si configura come una risoluzione anticipata per inadempimento da parte del gestore telefonico in assenza di prova contraria, gli unici importi che possono essere addebitati a parte istante sono € 6,65 oltre IVA pari al 50% del canone per le considerazioni svolte poc'anzi e € 4,61 oltre IVA per "costo chiamate verso fissi nazionali" in considerazione dell'utilizzo del servizio voce, mentre deve essere stornata tutta la restante parte della fattura.

## **B.2 Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo**

Parte istante ha depositato copia di reclamo del 17.02.2015, lamentandone il mancato riscontro e chiedendo, contestualmente, il relativo indennizzo.

Wind sul punto nulla ha eccepito, anzi l'ha anch'essa prodotto senza però documentare l'avvenuta risposta al reclamo.

La mancata ovvero tardiva risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla

delibera n. 73/11/CONS “*Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00”. L’indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.*

Pertanto posto che l’operatore Wind non ha fornito prova di aver correttamente risposto al reclamo ricevuto in data 17.02.2015, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l’indennizzo spettante all’utente per 298 giorni di ritardo (dal 17.02.2015 al 10.12.2015, cioè dalla data della ricezione del reclamo da parte dell’operatore alla data del deposito dell’atto introduttivo del presente procedimento) nella misura di € 298,00 (1X298).

Anche la quantificazione del presente indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l’entrata in vigore del medesimo e in quanto non è stata prodotta la Carta dei Servizi Wind vigente ai tempi.

\*\*\*

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità e, quindi, devono tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l’indennizzo come sopra in ultimo determinato deve essere maggiorato dell’importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell’istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie si ritiene che possa essere corrisposto l’importo di € 100,00 a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione, tenuto conto del comportamento delle parti e delle difese svolte, così come più sopra descritte.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 10.12.2015 dalla signora XXX MANNINO, elettivamente domiciliata presso XXX, per i motivi sopra indicati, l’operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per

per omessa attivazione di servizio ADSL, la somma di € 375,00;

**Corrispondere** all’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 24.97 oltre IVA a titolo di parziale rimborso della fattura n. 7404312270;

**Stornare** la fattura n. 7406055638 ad eccezione degli importi di € 6,65 e € 4,61 oltre IVA dovuti all'utilizzo del servizio fonia;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 298,00;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

**Respinge** la richiesta *sub* punto 3).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis