



Determinazione dirigenziale n. 8 del 1° giugno 2017

Oggetto: definizione della controversia GU14 128/2016 – XXX SALVADEO / WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.).

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

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 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);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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*;

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 Assemblies 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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14/1.11.12.5/128/2016, con cui XXX Salvadeo ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TRE S.p.A., già Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, Wind), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato 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;

VISTA la memoria difensiva depositata dall'operatore nei termini assegnati e la replica dell'istante;

VISTA la successiva nota con cui l'Ufficio invitava le parti a presentarsi all'udienza di discussione che veniva rinviata su richiesta di parte istante;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio atto introduttivo, in relazione all'utenza XXX, rappresenta:

- a) che in data 14/9/2015 si è verificata l'interruzione improvvisa dei servizi di telefonia e ADSL ad uso affari;
- b) che il ripristino sei servizi si è verificato in data 21/9/2015;
- c) che la propria attività professionale ha subito danni e disagi in seguito a tale disservizio;
- d) che, in data 23/9/2015 e 13/11/2015, sono state formulate al gestore richieste di indennizzo e maggior danno per un totale di € 2.160,00;
- e) che l'indennizzo corrisposto da Wind nella fattura 7417436970 del 21/10/2015 ammonta a € 10,00;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante, nel formulario GU14, chiede:

- 1) un indennizzo di € 150,00 delibera 124/10/CONS, art. 6, art. 13 comma 3 per interruzione improvvisa dei servizi di telefonia e ADSL per ogni giorno di ritardo nella fornitura del servizio voce, in conformità all'art. 3 dell'Allegato A, Delibera n. 73/11/CONS;
- 2) un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, delibera 124/10/CONS, art. 12, € 2,00/giorno, importo richiesto non inferiore a € 20,00 e non superiore a € 400,00;
- 3) spese di procedura € 300,00
- 4) spese di ricorso € 300,00.

Si precisa che, in comunicazione allegata all'istanza, il sig. Salvadeo riformula le richieste facendo riferimento alle delibere 227/15/CONS, 73/11/CONS, oltre che alla delibera 124/10/CONS.

Di contro, l'operatore in sintesi rappresenta:

- che in data 14/9/2017 viene aperto il ratt id 1-161965683289 per un problema di linea muta sull'utenza oggetto di contestazione che viene chiuso in data 21/9/2015 a seguito della risoluzione del disservizio con conseguente regolare ripristino del servizio;
- che a seguito del reclamo inviato dall'istante mediante PEC e pervenuto in data 24/9/2015 viene riconosciuto un indennizzo di € 10,00 in forma di storno su fattura 7417436970;
- che in data 16/11/2015 perviene nuovo reclamo via PEC con il quale il sig. Salvadeo contesta la somma riconosciuta a titolo di indennizzo e reitera la sua richiesta di risarcimento del danno;
- che in data 17/11/2015 la scrivente invia riscontro rilevando l'infondatezza del reclamo;
- che la carta servizi Wind, al punto 2.2, recita che l'operatore "si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, Wind si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Wind. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Wind provvede ad informare i clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. [...] Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3".
- che in virtù di tale articolo i giorni indennizzabili sono 4;
- che non merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto Wind ha dato riscontro, come da allegati;

- che la domanda di risarcimento danni non potrà essere accolta in quanto proceduralmente inammissibile come da art. 19, comma 4 della delibera 173/07/CONS.

Con memoria di replica, l'istante ha precisato di non aver ricevuto la comunicazione di Wind datata 29/9/2015 essendo stata inviata da mittente non PEC.

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

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

B) Nel merito.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n.179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Inoltre, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 5 comma 3 della delibera 73/11/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Il periodo di disservizio va dal 14 al 21 settembre 2015, con immediata segnalazione del guasto.

L'operatore non solo non contesta i fatti, ma li conferma, richiamando e riportando il testo dell'art. 2.2 della propria carta servizi per evidenziare i termini entro cui si impegna a riparare i guasti nonché l'art. 3.3 per la quantificazione dell'indennizzo ai sensi delle disposizioni contrattuali, senza però specificarne il tenore né produrre la Carta servizi.

Wind ha effettivamente indennizzato l'istante tramite storno in fattura per un ammontare di € 10,00 e l'art. 2, comma 1 del Regolamento Indennizzi prevede che le disposizioni dello stesso non si applichino nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia; tuttavia nel caso di specie, mancando agli atti la Carta servizi dell'operatore vigente all'epoca del disservizio, non è possibile verificare che la liquidazione sia stata fatta correttamente secondo i parametri contrattuali e quindi non può essere applicata la preclusione di cui all'art. 2, comma 1 soprarichiamato.

Ciò detto, l'operatore sarà tenuto a indennizzare l'istante per i 7 giorni di disservizio occorsi e secondo i parametri di cui al Regolamento Indennizzi.

In ordine alla quantificazione degli indennizzi, è necessario chiarire che con la delibera n. 124/10/CONS, citata da parte istante, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la bozza di Regolamento con cui sono stati prospettati vari criteri per la quantificazione degli indennizzi. Il provvedimento finale, sulla base del quale va unicamente effettuato il conteggio, risulta quindi essere la delibera 73/11/CONS. L'istante, nei documenti allegati, richiama inoltre la delibera 227/15/CONS, riguardante l'avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del sopradetto Regolamento indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS, non ancora perfezionatosi nel provvedimento finale.

Pertanto, con riferimento al malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla numerazione XXX, si deve evidenziare che la totale interruzione degli stessi, per il numero di giorni 7 implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per ciascuno dei servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio e così per un totale di € 140,00 (€ 5,00 x 7 gg. = € 35,00 x 2 servizi = € 70,00 x 2 utenza affari).

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto 2) di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, agli atti del procedimento risultano due comunicazioni inviate dal sig. Salvadeo a Wind, entrambe tramite PEC: la prima del 24/9/2015 e la seconda del 13/11/2015.

Di contro, l'operatore ha depositato due riscontri, il primo del 29/9/2015, di riconoscimento dell'indennizzo di € 10,00 e il secondo, del 17/11/2015, estremamente generico e poco comprensibile. Peraltro, l'istante dichiara di non aver ricevuto la prima comunicazione, probabilmente perché proveniente da posta elettronica non certificata e l'operatore non ha replicato sul punto.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, o la risposta non sufficientemente chiara e motivata, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo.

Nel caso in oggetto, si ritiene ragionevole ricondurre le due comunicazioni inviate a un unico reclamo, come previsto dall'art. 11, comma 2 dell'all. A alla delibera 173/07/CONS poiché riconducibili al medesimo disservizio. Ciò premesso, considerato che detto articolo prevede che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari ad € 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00, considerato altresì che l'udienza di conciliazione, ove l'istante ha avuto sicuramente modo di interloquire con un rappresentante

dell'operatore sui disservizi occorsi è avvenuta in data 30/3/2016, si ritiene che il periodo indennizzabile sia di giorni 143 (già dedotti i 45 giorni previsti dalla delibera 179/03/CSP), per un totale di € 143,00.

C) Sulle spese del procedimento.

Premesso che la richiesta di rimborso di spese di procedura e spese di ricorso formulata dall'istante integra la medesima fattispecie e quindi non può essere duplicata la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità...può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, le offerte proposte a titolo conciliativo durante l'udienza di discussione nonché il valore della controversia, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX Salvadeo, in XXX, nei confronti di Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, con riferimento alle domande *sub* 1) e 2), la somma di € 283,00, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo effettivo.

Compensa integralmente le spese.

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

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

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 Vicedirettore
Dott. Nicola Princi