

DELIBERA N. 10/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
██████ Mena /Wind Telecomunicazioni ██████
IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità "Corecom Lazio") del 11/3/2011;

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante *"Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 21 luglio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/598/2010, con cui la sig.ra ██████ Mena ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni ██████ (di seguito, per brevità, anche denominata "Wind");

VISTA la nota del 14 settembre 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

VISTA la nota del 5 novembre 2010 con cui le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 26 novembre 2010;

RILEVATO che all'udienza del 26 novembre 2010 l'istante non è comparsa

CONSIDERATO quanto segue:

1. – Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

1A) L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- a) l'utente è titolare di un contratto di telefonia avente ad oggetto il servizio voce e servizio dati con utenza n. ██████;
- b) l'utente ha più volte lamentato l'interruzione del servizio voce e dati, sia in entrata che in uscita, per una durata di 210 giorni;
- c) L'istante ha lamentato il disservizio numerose volte al servizio clienti "155" e con lettera, inviata via fax il 27 luglio 2009;
- d) Wind non ha mai risposto ai reclami;
- e) l'utente ha pertanto richiesto la corresponsione degli indennizzi per l'interruzione del servizio voce e del servizio internet dell'utenza n. ██████, protrattasi per 210 giorni quantificati in euro 2000, nonché ulteriore euro 2000 per la mancata risposta al reclamo.

1B) Wind ha contestato la fondatezza della domanda per assenza di responsabilità del gestore per i disservizi patiti dal ricorrente, vantando altresì una morosità di euro 132,81 dell'utente.

1C) L'utente con replica ha contestato quanto *ex adverso* sostenuto nella memoria prodotta da Wind, insistendo sull'accoglimento integrale della domanda introduttiva.

2. – Motivi della decisione

2A) Considerazioni in rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del regolamento ed è pertanto ammissibile. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è

viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2B) Merito della controversia.

La domanda della sig. ██████ Mena deve essere parzialmente accolta per le seguenti ragioni.

2B.1.) Indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

Dalla documentazione in atti non risulta possibile verificare con esattezza la durata dei disservizi, né la natura degli stessi.

Va invero rilevato, in primo luogo, che l'utente si è limitato ad indicare, in maniera generica, in 210 giorni la durata complessiva delle interruzioni della linea voce e dati, fornendo come unico elemento di precisazione un termine iniziale dei disservizi genericamente fissato nell'aprile 2008 e un termine finale degli stessi, altrettanto genericamente fissato nel mese di ottobre 2008. Periodo temporale che è sconfessato dallo stesso utente nel verbale del tentativo di conciliazione, laddove emerge chiaramente - dalle dichiarazioni ivi rilasciate dall'istante - che il disservizio sarebbe invece perdurato 180 giorni.

Né l'utente ha ritenuto di precisare la domanda a seguito dell'espressa richiesta in tal senso formulata con la nota di avvio del procedimento da parte del Corecom, che, ritenendo generica la domanda, ha richiesto all'utente di fornire una "descrizione dettagliata dei fatti con precisazione della natura del disservizio lamentato e dei guasti occorsi (isolamento linea, interruzione, interferenza, blocco traffico in entrata/uscita)".

In secondo luogo, l'assoluta indeterminatezza della domanda emerge anche con riferimento alla tipologia del disservizio presuntivamente subito. Dalla lettura degli atti prodotti dall'utente, infatti, si sovrappongono le fattispecie del guasto e dell'interruzione dei servizi, lasciando la domanda completamente indeterminata. Basti pensare, a mero titolo esemplificativo, che nel reclamo si fa riferimento alla "*mancata fruizione del servizio*"; che nel ricorso introduttivo - al punto 3 - si fa riferimento a "*continui guasti subiti dalla linea*"; che nelle integrazioni del 30 settembre 2010 si sottolinea che l'utente non avrebbe potuto "*fruire continuativamente della comunicazione voce e dati*"; che, nelle repliche del 19 ottobre 2010, l'istante riferisce nuovamente di non "*aver potuto fruire del servizio*"; e che, infine, sempre nelle repliche del 19 ottobre 2010 si chiede di tenere conto dell'abusivo comportamento del gestore che avrebbe continuato a fatturare consumi "*per un servizio mai (o continuativamente) erogato*".

L'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento - sia sotto il profilo della natura del disservizio, sia sotto il profilo della durata dello stesso - rende la

domanda assolutamente indeterminata. La richiesta di indennizzo dell'utente non può pertanto trovare accoglimento.

2B.2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 27 luglio 2009 inviato via fax, deve evidenziarsi che il gestore non ha fornito alcuna allegazione probatoria, tantomeno alcuna documentazione tra quelle richieste con l'avvio del procedimento del 14.09.2010.

Al riguardo, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP, nonché secondo quanto pattuito all'articolo 3.2 della Carta dei Servizi Wind, ove la società si impegna a fornire risposta motivata al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- 1) in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- 2) nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento di cui alla Delibera n.73/11/CONS in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento che – vertendo intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza residenziale); b) reiterazione del reclamo, essendo il reclamo scritto accompagnato (e

preceduto) da solleciti verbali; c) la mancata descrizione della tipologia di inadempimento; d) il lasso di tempo trascorso dalla presentazione del reclamo alla data della prima interlocuzione con il gestore (udienza di conciliazione del 17/3/2010); e) la presenza di Wind anche alla precedente udienza del 15/2/2010; f) i parametri previsti dalla Carta dei Servizi e i massimali ivi indicati; g) condotta omissiva dell'operatore in relazione ai reclami avanzati dall'utente.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, con particolare riferimento all'indubbio disagio subito dall'utente, testimoniato anche dai numerosissimi reclami e solleciti inoltrati, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare l'indennizzo di Euro 900,00= per la mancata gestione dei reclami dell'utente.

2C) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della mancata comparizione dell'utente all'udienza fissata di discussione, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ██████ Mena sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta della Direzione;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

l'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ██████ Mena, in data 21 luglio 2010, e per l'effetto la Wind telecomunicazioni ██████ è tenuta a riconoscere, mediante assegno bancario o bonifico, alla sig.ra ██████ Mena, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- Euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata gestione dei reclami, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 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 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.

Ai sensi dell'art. 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'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 11 marzo 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto