

**DELIBERA N. 5/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**██████/ WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 Luglio 2010;

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'articolo 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 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 14/01/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/3/2010, con cui il Sig. ██████ ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.;

VISTA la nota del 16/02/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Svolgimento del procedimento.

1.a. Il sig. ██████ promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 24/03/2009 prot. N. 1343/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di WIND TELECOMUNICAZIONI s.p.a., lamentando di avere riscontrato *“negli ultimi anni continui disturbi e saltuarie interruzioni del servizio (in taluni casi durati anche 7 giorni). L'inconveniente è da addebitarsi ad un “box di rete” installato nel sottoscala della palazzina di Via ██████. In più occasioni è stato richiesto di risolvere la problematica chiedendo la sostituzione dell'apparato. Ciò è possibile verificarlo nei vari verbali redatti in questi ultimi anni, come lo stesso del 18.02.2009 Istanza n. 8231/08. Nelle diverse occasioni di conciliazione, l'operatore si è sempre dimostrato disponibile alla risoluzione, ma con esito negativo”*. Chiedeva pertanto:

- *“l'immediata risoluzione delle varie problematiche tecniche”*

- *la soluzione delle problematiche “di fatturazione con addebito di spese non giustificate o di traffico non riconosciuto”;*

- *“congruo risarcimento sull'errata fatturazione, sospensione del servizio e mancata sostituzione – a tutt'oggi – dell'apparato di rete presente nel sottoscala del condominio”.*

Depositava copia del verbale di conciliazione positiva del 18.2.2009, relativo a precedente istanza n. 8231/08; copia del verbale di conciliazione negativa del 14.1.2010; copia fattura Wind n. 9502032439.

All'udienza, fissata per il giorno 14.1.2010, WIND TELECOMUNICAZIONI s.p.a. non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 14.01.2010, il Sig. ██████ presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 3/2010, con la quale deduceva *“disservizi sull'utenza telefonica, continui disturbi ed interruzioni di linea, mancata sostituzione di un apparato di rete nel sottoscala della palazzina già segnalato nel verbale del 18.2.2009, istanza n. 8231/08 e quella del 2.12.2009 prot. n. 1343/09 e quella del 14.1.2010. Inoltre continuano ad arrivare fatturazioni con numerazioni di cellulari non riconosciuti. Il gestore a tutt'oggi non ha mandato nessun tecnico a risolvere tali problematiche né tantomeno comunicazioni scritte. Le chiamate tecniche al call center di Wind vengono ripetutamente chiuse senza la risoluzione delle stesse richieste dell'utenza ██████”*. Chiedeva pertanto che il Corecom adito definisse la controversia, formulando richiesta di *“risolvere immediatamente le problematiche reiterate; congruo indennizzo come risarcimento danni e costi giornalieri per la risoluzione della pratica”*.

WIND TELECOMUNICAZIONI s.p.a. ha tempestivamente depositato memorie e documenti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con i quali contestava ogni responsabilità, attribuibile ad una *“non corretta manutenzione di un apparato di rete, attività che non rientra nella competenza dell'azienda”*. Deduceva, in particolare, con riferimento al lamentato disservizio, di *“aver provveduto a gestire i guasti segnalati dall'utente”* e che gli stessi, in ogni caso, non sarebbero *“imputabili a Wind, ma a Telecom Italia, unico proprietario delle linee telefoniche”*; che infatti, a seguito di richiesta del sig. ██████, utente Telecom, in data *“22.8.2003 avveniva il passaggio della linea dell'utente in ULL fisico ... modalità di accesso diretto alla rete Wind, con conseguente distacco definitivo dalla rete Telecom”*. In forza di tale passaggio, ed *“in ragione dell'esclusiva proprietà”* di Telecom *“sulle linee telefoniche”* si era generato *“un rapporto tra il nuovo gestore e Telecom, avente ad oggetto la locazione”*, dietro pagamento di un corrispettivo da Wind a Telecom, *“delle linee telefoniche utilizzate per l'adempimento del nuovo*

*contratto di somministrazione*". *"La proprietà, l'esercizio e la manutenzione ...dei collegamenti fisici della rete di distribuzione e dei collegamenti logici su di essa realizzati, permane di competenza Telecom. Ne consegue che tutti gli interventi operativi sulle linee e finalizzati alle attivazioni, cessazioni e riparazione dei guasti sono di esclusiva competenza Telecom e sono realizzati sotto la sua esclusiva responsabilità. ... Nel caso specifico, Wind ha provveduto ad effettuare i controlli alla propria rete e, successivamente, verificata l'impossibilità di intervenire per la risoluzione del guasto – di competenza Telecom – ha provveduto a segnalare al gruppo tecnico competente di Telecom il disservizio lamentato dall'utente"*. Tale procedura è stata seguita da Wind in occasione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, tramite call center, in data 5.8.2008; a seguito della segnalazione Wind-Telecom, quest'ultima inviava sul posto un proprio tecnico, il quale constatava che il *"guasto era riferibile al box esterno ove sono situati i cavi Telecom, che risultava sguarnito di protezione, con conseguente esposizione dei cavi all'aria; utilizzò uno spray che fu cosparsa sui cavi"*, a fini di protezione dei cavi dall'umidità. In tale occasione, il cliente riferì al tecnico Telecom che il disservizio sulla propria linea era comune ad altri condomini dello stabile, indipendentemente dall'operatore telefonico, e che quindi appariva verosimile che la semplice umidità, così come l'esposizione agli agenti atmosferici, generasse il disservizio. Altri interventi tecnici in loco furono eseguiti da personale Telecom, su segnalazione del disservizio da parte di Wind, cui a sua volta si era nuovamente rivolto l'utente; Telecom comunicò quindi a Wind la necessità di provvedere alla sostituzione del box e che, a tal fine, era necessaria la richiesta motivata dell'amministratore del condominio al servizio fax "Focal Point Spostamenti" di Telecom; solo a seguito della ricezione della predetta richiesta, Telecom avrebbe inviato un tecnico per la redazione di un preventivo di spesa, accettato il quale, Telecom avrebbe provveduto alla sostituzione del box. *"Il cliente venne informato di questa procedura. ... Wind non è stata informata della redazione del preventivo di spesa da parte di Telecom..., sull'eventuale accettazione da parte dell'utente, né tantomeno è a conoscenza della eventuale sostituzione del box esterno"*. Da ciò discende, secondo la difesa Wind, che questa *"non aveva e non ha il potere di intervenire per la sostituzione del box esterno, che è di proprietà Telecom e che nessuna responsabilità, pertanto, le può essere attribuita nel disservizio lamentato dall'utente"*.

Con riferimento all'altra contestazione sollevata dall'utente, relativa alla asserita errata fatturazione, Wind ne contestava la genericità, con conseguente lesione del diritto di difesa.

Concludeva pertanto Wind, affinché il Corecom convocasse, ex art. 18, comma 1 del regolamento di cui alla Delibera AgCom n. 173/10/CONS, Telecom Italia s.p.a.; nel merito, chiedeva il rigetto di tutte le domande proposte dall'utente ovvero la condanna di Telecom Italia s.p.a. *"qualora venga accertata la responsabilità della stessa nella vicenda, ad eseguire tutti gli interventi necessari per la risoluzione definitiva del guasto alla linea telefonica n. [redacted] ed a risarcire i danni subiti dall'utente, inclusivi di spese di procedura"*.

Anche il sig. [redacted] depositava memoria e documenti – non inviati a Wind e con questa scambiati all'udienza del 13.07.2010 - con i quali esponeva che durante i sette anni di contratto Wind, *"si sono presentate sempre le stesse problematiche tecniche ed amministrative mai portate a conclusione e mai riscontrate nei vari anni con il precedente gestore Telecom, come riportato nelle diverse controversie, discusse in più occasioni con l'Adiconsum Lazio, il Corecom Lazio ed il Giudice di Pace di Roma...Le prime chiamate al servizio Wind 155 iniziano nel 2003, successivamente inviano fax, telegrammi e raccomandate, ma con esito negativo. La comunicazione di linea Wind, sia in entrata che in uscita, cade di frequente, con frequenti disturbi nel servizio. Interruzioni di giorni o settimane, con assenza di segnale, senza mai avvisare il cliente. In questi anni la Wind ha*

*inviato diverse squadre di tecnici le quali non hanno mai risolto le problematiche segnalate. ... Alla luce di diversi sopralluoghi Wind e poi Telecom, a partire dal 2003 ad oggi, la linea presenta i medesimi disservizi... La fattura in mora n. 9702244496 del 6.2.2010 (rif. N. 9314009437 del 6.12.2008) deve essere riportata a credito perché giunta nel dicembre 2009. Accredito della fattura n. 9502032439 del 7.2.2009 su un totale di € 117,00 (numerazione █████ cessata nel NOV/2008) il costo di disattivazione € 40,00 (come confermato da Wind nel novembre 2008 e invio a Wind A/R nel dicembre 2008)". Concludeva pertanto chiedendo la condanna di Wind a corrispondergli "congruo risarcimento per tutto quanto subito dalla Famiglia █████ dall'anno 2003 a oggi; risoluzione di tutte le problematiche tecniche ancora presenti sulla linea █████; accredito delle somme erroneamente fatturate nell'anno 2009-2010".*

All'udienza del 13.07.2010, fissata a seguito di istanza del sig. █████, questi precisava, su richiesta di chiarimenti dell'istruttore, che *"il malfunzionamento della linea persiste ad oggi e consiste in linea disturbata, soprattutto in concomitanza con le condizioni atmosferiche sfavorevoli; conferma altresì che il periodo di riferimento delle pretese oggetto della presente controversia decorre dal 18.2.2009, data della conciliazione con esito positivo dell'istanza n. 8231/08. Precisa che gli importi di cui chiede il rimborso sono: gli interessi di mora sulla fattura n. 9702244496 del 6.2.2010; la somma di € 40,00 per costo di disattivazione sulla fattura n. 9502032439 del 7.2.2009. Chiede pertanto il rimborso delle predette somme, nonché indennizzo per € 1.000,00. Il dr. █████ dichiara di scambiare la memoria 20.04.2010 con Wind".*

Wind prendeva atto della memoria, che impugnava e contestava rilevando, in particolare, che *"il disservizio oggetto della presente controversia riguarda il periodo successivo al 18.2.2009 e precedente al 24.3.2009, data dell'istanza di conciliazione"* che ha dato origine alla presente procedura di definizione. Precisava inoltre Wind che *"relativamente a tale disservizio non vi è alcun reclamo da parte dell'utente anteriore alla data di deposito dell'istanza di conciliazione 24.3.2009"*, riproponendo le difese di merito svolte in memoria. Per mero spirito conciliativo, Wind formulava proposta transattiva, che veniva rifiutata dal sig. █████.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. Considerazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, la domanda di *"risarcimento del danno"* proposta dal sig. █████, deve intendersi come domanda di condanna di WIND TELECOMUNICAZIONI s.p.a. al pagamento di un indennizzo in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento, limitatamente al periodo successivo al 18.2.2009, come chiarito e confermato dallo stesso istante in sede di udienza 13.07.2010; la domanda di *"risoluzione di tutte le problematiche tecniche ancora presenti sulla linea █████"* deve essere dichiarata inammissibile, non rientrando nella competenza per materia attribuita al Corecom, ai sensi dell'art. 19 comma

4 del Regolamento.

## **2.b. Nel merito.**

Entrando nel merito della controversia, occorre esaminare separatamente le singole questioni portate all'attenzione del Comitato.

### **2.b.1. Sul malfunzionamento del servizio voce. Richiesta di indennizzo.**

Il malfunzionamento lamentato dall'utente, che costituisce l'oggetto principale della presente procedura di definizione, ha dato origine negli anni a diversi procedimenti di conciliazione, conclusisi con esito positivo, fino all'ultimo (prot. n. 1343/09 del 24.3.2009) che ha avuto esito negativo. Ciò premesso, l'utente, a seguito di chiarimenti istruttori richiesti all'udienza del 13.7.2010, ha convenuto che il periodo di riferimento della presente procedura debba circoscriversi a data successiva all'ultima conciliazione positiva del 18.2.2009 (avente ad oggetto le stesse problematiche oggetto della presente procedura) a tutt'oggi, non essendo stato risolto.

Ciononostante, tra le parti non è pacifico il periodo di riferimento dei lamentati malfunzionamenti. In particolare, Wind afferma che *“il disservizio oggetto della presente controversia riguarda il periodo successivo al 18.2.2009 e precedente al 24.3.2009, data dell'istanza di conciliazione”* che ha dato origine alla presente procedura di definizione, precisando che *“relativamente a tale disservizio non vi è alcun reclamo da parte dell'utente anteriore alla data di deposito dell'istanza di conciliazione 24.3.2009”*.

Alcuna delle prospettazioni offerte dalle parti è condivisibile.

Non vi è prova in atti che l'utente abbia inviato reclami scritti a Wind nel periodo 18.2.2009-24.3.2009, né lo stesso è stato in grado di specificare se e quando avrebbe inoltrato un reclamo tramite call center di Wind; l'utente, inoltre, non ha specificato le date del lamentato disservizio, né quelle di eventuali reclami, pur richiestegli con nota del Corecom 16.2.2010, limitandosi a dedurre in istanza di conciliazione che *“negli ultimi anni continui disturbi e saltuarie interruzioni del servizio (in taluni casi durati anche 7 giorni); in memoria 20.4.2010 “Interruzioni di giorni o settimane”; in udienza 13.7.2010 “il malfunzionamento della linea persiste ad oggi e consiste in linea disturbata, soprattutto in concomitanza con le condizioni atmosferiche sfavorevoli”*.

Alla luce di quanto precede, deve ritenersi che la prima segnalazione a Wind del lamentato disservizio, utile al fine di individuare il dies a quo dell'obbligo contrattuale di Wind di intervenire per la riparazione del guasto, debba necessariamente decorrere dalla data in cui Wind è venuta a conoscenza del disservizio: tale data può ragionevolmente individuarsi in quella del 6.4.2009, come da copia della *“corrispondenza tra reparti tecnici”* Wind – Telecom prodotta da Wind (doc. 10 memoria difensiva), in cui l'operatore Wind comunica a Telecom *“...vi invio la presente per riproporvi il caso in oggetto e per il quale il sig. ██████ ci ha richiamati...”*.

Tale data è successiva alla proposizione dell'istanza di conciliazione del 24.3.2009, oggetto della presente procedura.

In linea generale, può invece dirsi che dies ad quem deve ritenersi o quello di definitiva risoluzione del guasto (adempimento), ovvero quello in cui l'operatore telefonico ha portato a conoscenza dell'utente l'impossibilità di adempiere alle proprie obbligazioni derivante da causa a lui non imputabile, e ciò in applicazione dei principi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c.: tale data è paradossalmente anteriore allo

stesso reclamo, posto che già in istanza di conciliazione 24.3.2009 l'utente era a conoscenza del fatto che il malfunzionamento risiedeva nelle cattive condizioni di manutenzione e/o logistiche del box di rete.

Ciò premesso, è necessario accertare se Wind possa ritenersi responsabile del malfunzionamento.

Nel caso di specie, è pacifico che Wind non ha adempiuto alla propria obbligazione contrattuale di fornire il servizio in modo regolare e continuo; è altresì pacifico che la causa del lamentato ed accertato disservizio è da attribuirsi alla mancata sostituzione dell'apparato "box di rete" posto nel sottoscala della palazzina ove si trova l'immobile presso il quale è attiva l'utenza in oggetto. Lo stesso utente mostra di condividere le cause tecniche del disservizio indicate da Wind, quando afferma, in istanza di conciliazione, che *"L'inconveniente è da addebitarsi ad un "box di rete" installato nel sottoscala della palazzina di Via [REDACTED]. In più occasioni è stato richiesto di risolvere la problematica chiedendo la sostituzione dell'apparato"*; e, in istanza di risoluzione, quando deduce la *"mancata sostituzione di un apparato di rete nel sottoscala della palazzina"*.

Ai fini della decisione della presente controversia, è necessario valutare se Wind aveva l'obbligo di provvedere alla predetta sostituzione e, quindi, se l'inadempimento sia ad essa riferibile, o se non sia stato piuttosto determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, ex art. 1218 c.c.

Il servizio offerto da Wind al sig. [REDACTED], è fornito in modalità ULL *"Unbundling of the Local Loop"*, e consente a Wind di poter gestire il tratto terminale della rete Telecom Italia s.p.a. proponendosi come fornitore unico del servizio voce di cui al contratto stipulato con il sig. [REDACTED]. Controparte contrattuale del sig. [REDACTED] è dunque esclusivamente Wind Telecomunicazioni s.p.a.

Il servizio in questione è stato disciplinato dall'Autorità Garante delle Comunicazioni con le Delibere n. 2/00/CIR, 13/00/CIR e 274/07/CONS. In particolare, l'art. 4, 2° e 7° comma, della Delibera n. 13/00/CIR, prevede espressamente che *"responsabile del rapporto col cliente"* è solo ed esclusivamente l'operatore che richiede il servizio di accesso disaggregato (nel caso di specie Wind Telecomunicazioni s.p.a.); analogamente l'art. 30, 3° comma, Delibera 4/06/CONS stabilisce che *"l'operatore alternativo che richiede il servizio di accesso disaggregato, quale responsabile del rapporto col cliente,..."*. La normativa in oggetto fissa, inoltre, precisi obblighi tra operatori e, in particolare, tra operatore notificato (Telecom) ed OLO (nel caso di specie Wind) tra i quali spicca l'obbligo di Telecom, pena il pagamento di penali (v. art. 5 e 39 Delibera 4/06 CONS AGCOM) ad offrire servizi di accesso disaggregato in base a precisi standard qualitativi. Tale normativa, ed il rapporto contrattuale che si instaura tra operatore notificato (Telecom) e operatore licenziatario (Wind), non sono tuttavia opponibili all'utente finale, la cui controparte contrattuale è solo ed esclusivamente l'OLO Wind.

Pertanto, l'utente ha l'onere di segnalare i guasti direttamente all'operatore che ha in carico l'utenza (nel caso di specie Wind), il quale poi, nel caso in cui la riparazione della rete spetti a Telecom, è tenuto a segnalare il guasto a questa.

E' pacifico tra le parti che Wind (e Telecom, su segnalazione di Wind) è più volte intervenuta per tentare la soluzione del guasto, come ammesso dallo stesso sig. [REDACTED] in memoria *"In questi anni la Wind ha inviato diverse squadre di tecnici le quali non hanno mai risolto le problematiche segnalate. ... Alla luce di diversi sopralluoghi Wind e poi Telecom, a partire dal 2003 ad oggi, la linea presenta i medesimi disservizi..."*. E' altresì documentato in atti (doc. 10 memoria Wind) che Wind ha più volte segnalato il guasto a Telecom; che questa è intervenuta in loco, senza tuttavia risolvere definitivamente il

problema, che dipendeva, appunto, dallo spostamento e/o sostituzione del box di rete, di esclusiva proprietà di Telecom; che tale spostamento e/o sostituzione sarebbe stata attuabile – solo ed esclusivamente da Telecom Italia s.p.a., esclusiva proprietaria dell'apparato di rete medesimo - solo a seguito di richiesta dell'amministratore del condominio e successiva accettazione del preventivo di spesa.

Pertanto Wind non solo non aveva e non ha l'obbligo di provvedere alla sostituzione e/o allo spostamento del box di rete, ma non ne ha neppure la facoltà, neppure in un ottica di "caring" del cliente, posto che solo Telecom Italia è l'esclusiva proprietaria dell'apparato e che per specifica previsione contenuta nella Carta Servizi Wind all'art. 2.2, "*Wind si impegna ad 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. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto di accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica Wind*".

E' altresì pacifico che il sig. [REDACTED] è perfettamente a conoscenza della causa del malfunzionamento, e ciò quantomeno sin dalla data 24.3.2009 di presentazione dell'istanza di conciliazione che ha dato origine alla presente procedura di definizione.

La domanda di indennizzo proposta dal sig. [REDACTED] deve pertanto essere rigettata, posto che l'inadempimento di Wind deriva da causa ad essa non imputabile, ex art. 1218 c.c.

### **2.b.2. Sulla domanda di rimborso delle somme indebitamente fatturate.**

Il sig. [REDACTED] ha specificato in udienza 13.07.2010 che "*gli importi di cui chiede il rimborso sono: gli interessi di mora sulla fattura n. 9702244496 del 6.2.2010; la somma di € 40,00 per costo di disattivazione sulla fattura n. 9502032439 del 7.2.2009*".

Tali rimborsi, in mancanza di prova da parte di Wind relativa alla legittimità della richiesta, devono essere riconosciuti.

In particolare, sulla fattura n. 9702244496 del 6.2.2010, deve essere rimborsata al sig. [REDACTED] la somma di € 3,15 in esenzione Iva ex art. 15 DPR n. 633/72; sulla fattura n. 9502032439 del 7.2.2009 deve essere rimborsata la somma di € 40,00 imputata a titolo di "*costo disattivazione*" relativamente all'utenza oggetto della presente controversia che, invece, è ancora attiva.

### **2.b.3. Indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo.**

L'utente ha lamentato la mancanza di "*comunicazioni scritte*" ai reclami inoltrati a Wind.

Sebbene sia incontrovertibile, per tutte le motivazioni sopra addotte, che l'utente sia stato comunque informato delle cause tecniche che hanno determinato il lamentato malfunzionamento, e ciò addirittura in data anteriore (24.3.2009) allo stesso reclamo (6.4.2009) Wind non ha prodotto alcuna prova di aver fornito riscontro scritto ai reclami, come invece previsto dall'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo – nei casi di rigetto - deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta. Tanto più che, nel caso in esame, rileva la mancata comunicazione scritta delle modalità con le quali l'utente avrebbe potuto sollecitare – con la indispensabile collaborazione dell'amministratore del condominio - l'intervento di Telecom Italia s.p.a. ai fini della sostituzione / spostamento del box di rete. Per completezza, si rileva che il sig. XXXX è stato comunque reso edotto, dal call center Wind, delle predette modalità, come dallo stesso ammesso con mail indirizzata al Corecom del Lazio il 18.03.2010, agli atti del

procedimento, con la quale il sig. ██████ dichiara *“A tutt’oggi l’operatore “Wind” ha chiamato in due occasioni da Milano, riferendo che dovrei essere io a contattare la Telecom ad un numero verde segnalando la problematica, oppure raccogliere una serie di firme dal condominio di Via ██████ e successivamente incaricare l’amministratore all’invio del fax firme”*.

L’art. 3.2 della Carta Servizi Wind prevede che questa *“si impegna a dare risposta al cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo”*; l’art. 3.3. – espressamente previsto per i soli inadempimenti alle disposizioni relative all’attivazione del servizio, all’irregolare funzionamento o ai reclami su fatture, ma applicabile per analogia alla diversa ipotesi di mancata risposta al reclamo - prevede *“un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro”*.

A sua volta, in ordine alla misura dell’indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, occorre altresì rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall’Autorità devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l’istante dal disagio sopportato e, dall’altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell’indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dell’indennizzo per la mancata o inadeguata risposta a reclamo, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere 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 la Delibera 124/10/CONS, che addirittura auspica per la mancata o ritardata risposta ai reclami un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00, a prescindere dal numero di utenze interessate. Delibera che – essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente inapplicabile al caso di specie, ma ha comunque il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell’indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Venendo al caso in esame, il reclamo in questione non può che essere quello pervenuto al call center Wind del 06.04.2009 (doc. 10 memoria Wind), successivo alla stessa proposizione dell’istanza di conciliazione 24.3.2009, non avendo l’istante fornito la prova di avere effettuato altri reclami nel periodo di riferimento di questa procedura che, come detto, decorre da data successiva all’ultima conciliazione del 18.2.2009. Dal 6.4.2009 vanno aggiunti i 45 giorni utili per la risposta scritta, ai fini del calcolo del termine iniziale; termine finale per il calcolo dell’indennizzo non può che essere la data dell’udienza di conciliazione dell’ultima istanza n. 1343/09 tenutasi il 02.12.2009, alla quale l’utente ha avuto modo di interloquire in merito alla propria problematica.

I giorni di ritardo sarebbero pertanto 195, secondo il seguente calcolo: tra la data di ricezione del reclamo (6.4.2009) e quella dell’udienza conciliazione (2.12.2009) sono decorsi 240 giorni, cui vanno detratti 45 giorni: totale giorni 195.

Purtuttavia, non può non essere considerato che Wind ha gestito correttamente il cliente, essendole rimproverabile la sola mancata comunicazione scritta all’utente della procedura

da seguire per la sostituzione / spostamento del box di rete di proprietà di Telecom; rileva, altresì, che la sola comunicazione, di per sé, non sarebbe stata risolutiva del problema e soddisfacente per il cliente, essendo invece necessaria la fattiva collaborazione dell'amministratore del condominio; che l'utente ben conosceva, come detto, la causa del malfunzionamento, sicché il calcolo dell'indennizzo effettuato moltiplicando i giorni di ritardo nella risposta scritta per la somma di € 5,16/pro die condurrebbe ad una ingiustificata misura punitiva a carico dell'operatore telefonico, tanto più ove si consideri che la mancanza di "comunicazioni scritte" non è stata, per l'utente, motivo di particolare doglianza, essendo stata proposta solo in istanza di definizione senza alcuna ulteriore specificazione, e non anche in sede di conciliazione.

Appare pertanto congruo liquidare l'indennizzo nella misura massima consentita dalla Carta Servizi Wind in complessivi € 100,00, rilevato che tale liquidazione rispetta il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito.

### **2.b.5. 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, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. █████ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla █████ un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

RITENUTO 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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento, dott.ssa Ines Dominici;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dal sig. █████ in data 14/01/2010.

La società WIND TELECOMUNICAZIONI s.p.a. è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 3,15 a titolo di rimborso interessi di mora sulla fattura n. 9702244496 del 6.2.2010;

- Euro 40,00 a titolo di costo disattivazione sulla fattura n. 9502032439 del 7.2.2009;
- Euro 100,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo.
- Euro 50,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale **Euro 193,15= (centonovantatre/15).**

Le predette somme 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'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'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 e 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'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 28 Luglio 2010

Il Presidente

Francesco Soro

F.to

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

F.to