

**DELIBERA DL/037/15/CRL/UD del 30 marzo 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**F. C. / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx**

**(LAZIO/D/125/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 30 marzo 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente F. C. presentata in data 05.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’utente, nell’istanza introduttiva e nella memoria di replica, ha lamentato, relativamente ad utenza residenziale fissa, per i servizi voce e adsl:

- i. La fatturazione non conforme al contratto sottoscritto il 26.11.2010 – profilo Libero Absolute Adsl – che prevedeva il canone di abbonamento mensile di € 19,95 mese, in promozione per la durata di 24 mesi;
- ii. La sospensione, senza preavviso, della connessione adsl e del traffico voce in uscita in data 18.6.2012 e la completa disattivazione dei servizi a far data dai primi di luglio 2012;
- iii. La mancata risposta ai reclami inoltrati tramite call center ed a mezzo raccomandate a.r. del 13.4.2012 e del 29.12.2012.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- Il rimborso dell'eccedenza addebitata in fattura, pari alla differenza tra quanto pattuito e quanto effettivamente pagato;
- L'indennizzo per la illegittima sospensione e successiva disattivazione del servizio;
- L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

## **2. La posizione dell'operatore Wind.**

Wind ha dedotto la corretta applicazione del profilo tariffario Libero Absolute Adsl sottoscritto dall'utente il 25.11.2010, al canone mensile in promozione di Euro 19,95, nonché il corretto addebito dello scatto alla risposta per ogni singola chiamata; depositava copia integrale delle fatture emesse a sostegno probatorio di quanto asserito.

L'operatore ha inoltre dedotto che, a seguito della morosità maturata dall'utente, il 25.5.2012 inviava una lettera di sollecito di pagamento; il 7.6.2012 contattava telefonicamente l'utente, che si dichiarava non disponibile al pagamento; il 18.6.2012 il servizio veniva sospeso; il 24.8.2012 il servizio veniva disattivato.

Wind ha infine dedotto e provato di avere riscontrato il reclamo dell'utente ricevuto 21.4.2012 con comunicazione scritta del 14.5.2012.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini di seguito specificati.

### **3a. Sulla fatturazione non conforme al piano tariffario sottoscritto. Domanda di indennizzo.**

L'esame delle fatture integrali prodotte da Wind (l'utente ha prodotto la sola prima pagina delle fatture contestate, dalla quale non vi è modo di verificare la corretta applicazione del profilo tariffario sottoscritto) è possibile affermare la corretta applicazione del profilo tariffario Libero Absolute Adsl, le cui condizioni sono peraltro ancora reperibili sul sito internet del gestore, e che prevedeva l'applicazione in promozione, per 24 mesi, del canone mensile di Euro 19,95 Iva inclusa, oltre all'addebito del costo dello scatto alla risposta: il canone bimestrale applicato da Wind è ben visibile nelle fatture; è distinto dal costo delle chiamate e non è mai superiore ad Euro 39,90 Iva inclusa, pari ad Euro 19,95 mensili Iva inclusa.

La domanda di rimborso proposta dall'utente non può pertanto essere accolta.

### **3b. Sulla sospensione senza preavviso dell'utenza e sulla successiva disattivazione.**

L'utente ha lamentato la sospensione, senza preavviso, del servizio adsl e del traffico voce in uscita in data 18.6.2012, nonché la completa disattivazione a far data dai primi di luglio 2012.

Wind ha invece dedotto di avere inviato all'utente una lettera di sollecito di pagamento in data 25.5.2012 e di averlo contattato telefonicamente il 7.6.2012, ottenendo il rifiuto al pagamento da

parte dell'utente; sospendeva quindi il servizio il 18.6.2012 e lo disattivava il successivo 24.8.2012.

Wind non ha prodotto la lettera di sollecito di pagamento asseritamente inviata all'utente il 25.5.2012, né ha specificato se – in occasione della telefonata asseritamente effettuata all'utente il 7.6.2012 – abbia o meno avvisato l'utente che, in caso di mancato pagamento dell'insoluto, avrebbe disposto la sospensione dell'utenza: il mero sollecito di pagamento, infatti, ove non accompagnato dal preavviso di sospensione, non appare di per sé idoneo ad integrare il presupposto stesso della legittima sospensione dell'utenza ai sensi dell'art. 5 Delibera 173/07CONS.

L'utente ha inoltre dedotto la completa disattivazione dei servizi a far data dai primi di luglio 2012, circostanza confermata anche dall'ultima fattura emessa dal gestore per il periodo 1.7.2012-24.8.2012 ove non sono stati addebitati costi a titolo di traffico telefonico.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ciascuno dei servizi sospesi, così calcolato:

- Euro 502,50 per la sospensione del servizio adsl dal 18.6.2012 al 24.8.2012 (data della risoluzione);
- Euro 97,50 per la sospensione parziale (traffico in uscita) del servizio voce dal 18.6.2012 al 1.7.2012;
- Euro 405,00 per la sospensione totale del servizio voce dal 1.7.2012 al 24.8.2012 (data della risoluzione).

### **3c. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha dedotto e provato di avere svolto numerosi reclami tramite call center nel mese di marzo 2012, nonché a mezzo raccomandate a.r. del 13.4.2012 ricevuto da Wind il 21.4.2012, e del 28.12.2012 ricevuto da Wind il 3.1.2012.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente 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.

Wind ha riscontrato tempestivamente il reclamo del 13.4.2012, avente ad oggetto l'asserita fatturazione non conforme al profilo tariffario sottoscritto, mediante comunicazione scritta del 14.5.2012.

Non consta invece la risposta al reclamo del 28.12.2012, avente ad oggetto la sospensione senza preavviso dei servizi, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS che, tenuto conto della data di ricezione dello stesso, del

termine utile per la risposta (45 giorni) e della data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (26.9.2013), alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire tra loro sulla specifica problematica oggetto del reclamo, si liquida in complessivi Euro 300,00.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

Accoglie parzialmente l'istanza proposta da F. C. nei confronti della società WIND TELECOMUNICAZIONI SPA.

1. La società WIND TELECOMUNICAZIONI xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - Euro 1.005,00= (mille zero cinque/00=) calcolati come in motivazione, ai sensi dell'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - Euro 300,00= (trecento/00=) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
2. La società WIND TELECOMUNICAZIONI xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 30 marzo 2015

IL PRESIDENTE

Michele Petrucci

Fto

IL DIRIGENTE

Aurelio Lo Fazio

Fto