

**DELIBERA n. 175/13/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI  
S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 8, COMMA 4,  
ALLEGATO A, DELLA DELIBERA n. 179/03/CSP  
INERENTE ALLA GESTIONE DEI RECLAMI**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 28 febbraio 2013;

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", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", ed in particolare l'Allegato A, articolo 8, comma 4;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 28/12/DIT del 23 ottobre 2012, e il relativo verbale di accertamento, notificato in data 25 ottobre 2012, con il quale è stata contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, n. 48, 00148, la violazione dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP per non aver provveduto a comunicare all'utente Franco l'esito dei reclami da questi presentati nelle forme e nei tempi ivi prescritti;

VISTE le memorie difensive presentate dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 23 novembre 2012, acquisite al protocollo generale dell’Autorità con n. 59757;

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 4 dicembre 2012;

VISTA la nota integrativa trasmessa dalla medesima società in data 7 dicembre 2012;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società interessata**

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche la “Società”), nelle proprie memorie e nel corso dell’audizione del 4 dicembre 2012, ha innanzitutto rappresentato che le modalità adottate per la gestione dei reclami risultano pienamente conformi alle prescrizioni regolamentari vigenti in quanto idonee ad assicurare, in ottemperanza a quanto previsto dall’articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, la comunicazione all’utente dell’esito del reclamo entro il termine prescritto di quarantacinque giorni.

La Società è quindi passata ad esaminare nel dettaglio la gestione dei diversi reclami di cui si è contestata la mancata conformità al dettato regolamentare.

Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha innanzitutto dichiarato di non avere ricevuto i reclami inviati dal cliente nelle date del 3 febbraio 2010 e del 12 aprile 2010 risultando a sistema, in quelle date, soltanto dei contatti telefonici tra il servizio di assistenza clienti e l’utente segnalante.

La suddetta società ha invece confermato di avere ricevuto un primo reclamo scritto in data 6 aprile 2010, inviato a mezzo raccomandata, ma di averlo ritenuto non suscettibile di accoglimento per la mancanza di copia del documento d’identità e della firma autografa del referente legale e di avere provveduto, quindi, ad informare l’utente di tale circostanza.

Essa ha poi dichiarato di avere ricevuto il reclamo inviato in data 2 agosto 2010, ma di averlo rigettato – in quanto privo anch’esso di copia del documento di identità – e di avere provveduto a comunicarlo all’utente, ma che, tuttavia, a causa di un errore umano, la lettera di risposta inviata all’utente non risulta archiviata nei sistemi di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

La Società ha poi tenuto a precisare come i processi aziendali con cui vengono gestiti i reclami siano di carattere industriale e come, dunque, le lettere di risposta ai reclami non possano che contenere formule *standard*; tuttavia, essa ha affermato come

tale modalità di gestione dei reclami non determini una lacuna o l'inadeguatezza nell'informativa resa al cliente sottolineando anzi, con riferimento al caso di specie, come il riscontro al reclamo dell'utente Franco del 6 aprile 2010 – con il quale si comunicava che la richiesta non poteva essere accolta “*in quanto non completa*” – presentasse i caratteri dell'adeguatezza ed esaustività richiesti dalla normativa di settore.

La Società ha rilevato poi come, nella vicenda *de qua*, non si possa escludere una responsabilità dello stesso utente – dotato, tra l'altro, di un elevato profilo tecnico-specialistico (in virtù della professione svolta) – avendo quest'ultimo per molti mesi continuato a presentare reclami non corredati dalla documentazione completa, contribuendo così esso stesso a provocare il ritardo da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. nell'evasione della richiesta.

Essa ha riferito di avere comunque provveduto a stornare tutti gli importi correlati alla mancata tempestiva risoluzione della problematica lamentata (ossia l'attivazione di una sim aggiuntiva) e di avere corrisposto un indennizzo all'utente per i disagi provocati.

In conclusione, la Società ha richiesto all'Autorità di non procedere alla irrogazione della sanzione pecuniaria o, in subordine, di applicare quella minima prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

In via preliminare, appare opportuno evidenziare che la delibera n. 179/03/CSP, riguardante la qualità nei servizi di telecomunicazioni, prescrive in capo agli operatori di telecomunicazioni l'obbligo di indicare nella carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere, in ogni caso, superiore a quarantacinque giorni. In essa vengono poi declinate le modalità con cui devono essere gestiti i reclami presentati dagli utenti; in particolare, è ivi prescritto che gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a comunicare, entro il suddetto termine, l'esito del reclamo all'utente e ciò, al fine, evidentemente, di sottrarre quest'ultimo alla situazione di incertezza derivante dal mancato riscontro da parte dell'operatore a quanto da esso lamentato. La predetta disposizione prevede poi che gli organismi di telecomunicazioni, in caso di mancato accoglimento del reclamo, siano tenuti a darne comunicazione per iscritto all'utente dando indicazioni circa gli accertamenti compiuti e fornendo un'adeguata motivazione circa le ragioni che ne hanno determinato il rigetto.

La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in ordine alla problematica da esso lamentata, ciò da un canto, al fine di riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, dall'altra, per consentire all'utente di avere contezza del mancato accoglimento del reclamo da esso presentato e delle relative motivazioni e di decidere, quindi, se azionare o meno gli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento.

Ebbene, nel corso dell'attività di vigilanza e controllo circa il rispetto da parte degli operatori di telecomunicazioni della normativa di settore, è stato accertato che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha gestito i reclami presentati dal sig. Franco in maniera conforme a quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, lasciando l'utente segnalante in quella situazione di incertezza che la disciplina contenuta nella suddetta normativa regolamentare mira, invece, proprio ad evitare.

A fronte della presentazione di diversi reclami (sia mediante chiamata al *call center* sia attraverso l'invio di lettere raccomandate) la Società non ha provveduto a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa i motivi della mancata evasione della richiesta di disattivazione (e di storno dei conseguenti addebiti) limitandosi in un caso, in relazione cioè al reclamo presentato in 6 aprile 2010, a rispondere di non poter accogliere la richiesta in "quanto incompleta", e non fornendo invece alcun riscontro in relazione all'ulteriore reclamo presentato in data 2 agosto 2010.

Giungendo ad analizzare le deduzioni della Società, deve rilevarsi come pur volendo prendere in considerazione le eccezioni concernenti la mancata ricezione dei reclami del 3 febbraio e 12 aprile 2010, tuttavia, con riferimento alla gestione del reclamo presentato in data 6 aprile 2010, si evidenzia come il ricorso a formule standard – senza la puntuale indicazione dei documenti mancanti – non possa ritenersi una modalità adeguata in relazione agli obiettivi che la disposizione dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP (Allegato A) mira a conseguire; tale modalità di gestione dei reclami rischia a ben vedere difatti, come avvenuto nel caso di specie, di lasciare per lungo tempo l'utente in uno stato di incertezza circa la procedura da seguire per vedere evasa la propria richiesta, ritardando altresì l'eventuale attivazione delle ulteriori forme di tutela (giurisdizionali o meno) previste dall'ordinamento.

Le esigenze imprescindibili di standardizzazione dei processi cui fa riferimento la Società nelle proprie memorie risultano, del resto, conciliabili con quelle di fornire un'informazione chiara ed esaustiva all'utente nella misura però in cui essi garantiscano la effettiva conoscenza del posizionamento della società in relazione alla problematica ad essa sottoposta, cosa che, nel caso di specie, non risulta invece essersi verificata.

Con riferimento poi ai rilievi della Società circa un'eventuale responsabilità dell'utente per non aver trasmesso i documenti necessari all'accoglimento del reclamo, deve rilevarsi come, dalla documentazione in atti, non risulti che la Società abbia mai chiarito quale fosse la documentazione necessaria per la lavorazione della richiesta e ciò, nonostante i diversi reclami presentati, sia in forma orale che scritta, da parte dell'utente. Allo stesso modo, non appaiono suscettibili di accoglimento le affermazioni della Società circa la rilevanza, nel caso di specie, dell'elevato profilo tecnico-specialistico del sig. Franco dal momento che la disciplina di tutela di cui alla delibera n. 179/03/CSP si applica all'utente *tout court*, indipendentemente cioè dalle sue caratteristiche soggettive e ciò, in quanto, si evidenzia, la suddetta disciplina si giustifica proprio sulla base della presunzione della sussistenza di una posizione di debolezza del soggetto (l'utente) a favore del quale le relative norme sono previste.

Nel caso in esame, inoltre, come *supra* accennato, la Società non ha neanche dimostrato di avere fornito un riscontro all'ulteriore reclamo inviato dall'utente in data 2 agosto 2010.

Essa, difatti, pur avendo confermato di avere ricevuto detto reclamo e di averlo rigettato, non ha fornito la documentazione comprovante l'avvenuto invio della lettera di risposta all'utente e ciò nonostante, l'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP prescrive l'obbligo di fornire, in caso di rigetto, una risposta in forma scritta entro il termine di quarantacinque giorni dalla sua ricezione.

Alla luce di quanto sopra illustrato, non può che confermarsi quanto rilevato in sede di accertamento circa la mancata gestione da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A., nelle modalità prescritte dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, dei reclami presentati dal sig. Franco nelle date del 6 aprile 2010 e del 2 agosto 2010.

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) ed un massimo di euro 258.228,00 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/00);

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

- con riferimento alla gravità della violazione, va evidenziato che la condotta censurata ha lasciato l'utente, per lungo tempo (circa un anno), in una situazione di incertezza circa il posizionamento della società in relazione alla problematica da esso lamentata, ritardando altresì l'eventuale attivazione delle ulteriori forme di tutela giurisdizionali o meno) previste dall'ordinamento;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che la Società ha provveduto a stornare gli importi addebitati al cliente (pari a circa 4,900,00 euro) e ad indennizzare lo stesso per i disagi a questi arrecati;

- riguardo alla personalità dell'agente, la Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il corretto assolvimento degli obblighi regolamentari previsti dall'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera, n. 179/03/CSP;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazioni contestata;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale, pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, n. 48, 00148, il pagamento di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per la violazione dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera 179/03/CSP;

### **DIFFIDA**

altresì, la predetta società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;

### **INGIUNGE**

alla medesima società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 175/13/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 175/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata all'operatore interessato e pubblicata sul sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 28 febbraio 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE ad interim**  
Antonio Perrucci