

DELIBERA n. 415/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A. PER LA VIOLAZIONE, IN DUE CASI, DELL'ARTICOLO 8, COMMA 4,
ALLEGATO A, DELLA DELIBERA n. 179/03/CSP
INERENTE ALLA GESTIONE DEI RECLAMI
(PROC. n. 10/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 11 luglio 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 s.m.i.;

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 s.m.i.;

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. 10/13/DIT del 20 marzo 2013, e il relativo verbale di accertamento, notificato in data 25 marzo 2013, 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, dell'allegato A, alla delibera n. 179/03/CSP per non aver provveduto a comunicare agli utenti, in due diversi casi, l'esito dei reclami da questi presentati, con le modalità e le tempistiche ivi prescritte;

VISTE le memorie difensive presentate dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 24 aprile 2013, acquisite al protocollo generale dell’Autorità con n. 21580;

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 15 maggio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche la “Società”) ha, innanzitutto, rappresentato che le modalità da essa adottate per la gestione dei reclami sono pienamente conformi alle prescrizioni regolamentari vigenti in quanto idonee ad assicurare, in ottemperanza a quanto previsto dall’articolo 8, comma 4, dell’allegato A, alla delibera n. 179/03/CSP, la comunicazione agli utenti dell’esito dei reclami entro il termine prescritto di quarantacinque giorni.

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

In primo luogo, con riferimento alla gestione dell’utente Dami, essa ha evidenziato di avere dato immediatamente seguito alle segnalazioni del cliente, coinvolgendo gli enti tecnici competenti e di avergli prontamente comunicato gli esiti dei reclami. Più in particolare, la Società ha dichiarato, in relazione al reclamo telefonico del 16 gennaio 2012, di avere fornito un riscontro all’utente nel corso dei contatti telefonici avvenuti il 31 gennaio 2012 e il 6 febbraio 2012, mentre per quanto riguarda il reclamo del 7 marzo 2012 – anch’esso richiamato nel verbale di accertamento – di avere tentato in più occasioni di contattare il cliente per informarlo circa lo stato di avanzamento del reclamo, ma che questi è risultato sempre irreperibile.

Per quanto concerne il caso dell’utente Fioretti, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha preliminarmente evidenziato che il reclamo del 20 dicembre 2011, avente ad oggetto la mancata attivazione della linea telefonica e una problematica di doppia fatturazione, è risultato del tutto infondato; il problema di ritardo nell’attivazione della linea era già stato oggetto di più segnalazioni al servizio di assistenza clienti e, in quelle occasioni, l’operatore aveva già fornito riscontro o, laddove necessario, assistenza tecnica. Per quanto riguarda poi la lamentata doppia fatturazione, la Società ha precisato che erano state, anche in quel caso, effettuate specifiche verifiche all’esito delle quali il problema era risultato non sussistente. Con riferimento poi alla specifica contestazione mossa dall’Autorità, ossia non avere fornito un riscontro chiaro ed esaustivo all’utente circa i motivi di rigetto del reclamo, la Società ha evidenziato di non essersi limitata a comunicare di “*aver(lo) preso in carico*” (con e-mail del 28 febbraio 2012), ma di avere provveduto, invece, all’esito delle verifiche svolte, prima ad effettuare un contatto

telefonico (fallito) e, successivamente, in data 11 aprile 2012, all'invio di una lettera scritta.

Da ultimo, la Società ha tenuto a precisare come i processi aziendali con cui vengono gestiti i reclami siano di carattere industriale e come, dunque, le lettere di risposta non possano che contenere formule *standard* rilevando, tuttavia, come tale modalità di gestione dei reclami non determini affatto una lacuna o l'inadeguatezza nell'informativa resa al cliente.

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 di sottrarre quest'ultimo dalla 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, entro il suddetto termine di quarantacinque giorni.

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 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 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 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 dai signori Dami e Fioretti in maniera conforme a quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, dell'allegato A, alla delibera n. 179/03/CSP, lasciando gli utenti segnalanti in quella situazione di incertezza che la disciplina contenuta nella suddetta normativa regolamentare mira, invece, proprio a scongiurare.

In entrambi i casi, 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 scritto chiaro ed esaustivo agli utenti segnalanti circa i motivi del rigetto, come invece prescritto dalla *supra* richiamata normativa regolamentare.

In particolare, con riferimento ai reclami presentati (sia in forma scritta che tramite chiamate al *call center*) da parte dell'utente Dami, concernenti l'interruzione del servizio telefonico (in occasione di un procedura di migrazione) e gli importi addebitati in una fattura, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha dimostrato di avere comunicato per iscritto all'utente l'esito negativo del reclamo; la Società, difatti, ha sempre affermato, sia nelle proprie memorie difensive che nel corso dell'audizione, di avere gestito il cliente telefonicamente laddove, invece, la normativa regolamentare prevede che, in caso di rigetto, l'esito dello stesso debba essere comunicato in forma scritta dando conto degli accertamenti compiuti, entro il termine di quarantacinque giorni.

Anche nel caso riguardante l'utente Fioretti, Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcuna prova idonea ad escludere i profili di illegittimità contestati; in effetti, né con l'e-mail del 28 febbraio 2012 – cui si fa riferimento nel verbale di accertamento – né con la successiva lettera dell'11 aprile 2012 (prodotta nel corso dell'istruttoria), la Società ha provveduto a comunicare all'utente l'esito del reclamo o gli accertamenti compiuti limitandosi, nel primo caso, a riferire di “*avere preso in carico*” il reclamo mentre, nel secondo, di “*non essere riuscito a contattar(lo)*”.

Con riferimento, poi, a quanto dedotto dalla Società circa la difficoltà di personalizzare i riscontri ai singoli reclami ricevuti, deve rilevarsi come il ricorso generalizzato da parte del gestore a formule standard non possa ritenersi una modalità adeguata in relazione agli obiettivi che la disposizione dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP mira a conseguire; tale modalità di gestione dei reclami rischia a ben vedere, difatti, 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 di standardizzazione dei processi cui fa riferimento la Società nelle proprie memorie, del resto, possano ben risultare compatibili con la regolamentazione di settore, ma soltanto nella misura in cui siano idonee a garantire l'effettiva conoscenza del posizionamento della società in relazione alla problematica ad essa sottoposta, cosa che, nel caso di specie, non risulta invece essersi verificata.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in due diversi casi, dell'articolo 8, comma 4, dell'allegato A, alla 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 della Società ha lasciato per lungo tempo gli utenti segnalanti in una situazione di

incertezza circa il posizionamento della stessa in relazione alle diverse problematiche da questi lamentate;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto del fatto che la Società non è rimasta del tutto inerte a fronte della ricezione dei diversi reclami da parte degli utenti *de quibus*, ma ha contattato o tentato di contattare, se pur con modalità e forme diverse da quelle prescritte, gli utenti segnalanti;

- 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, dell'allegato A, alla delibera n. 179/03/CSP;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società interessata 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, per ciascuna delle violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), per complessivi euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00);

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il 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 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per la violazione, in due casi, dell'articolo 8, comma 4, dell'allegato A, alla delibera 179/03/CSP;

DIFFIDA

altresì, la predetta società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 8, comma 4, dell'allegato A, alla 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. 415/13/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. 415/13/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.

Roma, 11 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani