

## DELIBERA N. 619/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con riferimento a quattro casi di violazione dell'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP relativamente alle modalità di gestione dei reclami degli utenti e archiviazione nel merito di una fattispecie

### L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 12 novembre 2009;

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";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed 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'articolo 8, comma 4;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 27/09/DIT del 23 giugno 2009 ed il relativo verbale di accertamento n. 27/09 di pari data, notificati in data 26 giugno 2009, con il quale veniva contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con sede legale in Roma, Via C. G. Viola n. 48, la violazione dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP per non aver fornito adeguata motivazione né indicazioni circa gli accertamenti effettuati e per non aver risposto in forma scritta ai reclami inviati da parte degli utenti individuati nel predetto verbale, procedendo in alcuni casi alla mancata erogazione e/o sospensione del servizio,

condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n. 249;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società interessata in data 7 agosto 2009 acquisita al protocollo con n. 66562;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind) nella propria memoria ha presentato le seguenti deduzioni :

1. in via preliminare l'operatore ha affermato che la procedura di risposta ai reclami presentati dalla clientela nelle varie forme -via web, fax e lettera raccomandata- è conforme alle disposizioni contenute nella delibera 179/03/CSP, così come dettagliatamente illustrato in memoria difensiva; inoltre ha specificato che, a decorrere dal 29 luglio 2009, ha anche provveduto a migliorarla prevedendo espressamente che in caso di reclamo scritto si fornisca sempre una comunicazione con risposta scritta, *in primis* con le modalità e-mail, fax e poi con lettera, se non sono percorribili i primi due canali;

2. con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza YYY, l'operatore ha rappresentato che il cliente ha inviato in data 9 settembre 2008, 16 settembre 2008 e 5 ottobre 2008 reclami aventi ad oggetto il difettoso funzionamento del servizio Adsl, ai quali Wind ha dato riscontro con e-mail del 15 ottobre 2008 in atti; a seguito del reclamo presentato via web in data 20 ottobre 2008 e 12 novembre 2008 con i quali il cliente segnalava ancora il cattivo funzionamento del servizio internet, Wind ha dato riscontro con e-mail del 12 novembre 2008 e del 15 dicembre 2008 sollecitando lo stesso a fornire maggiori informazioni al fine di intervenire sul disservizio segnalato. Il contenzioso comunque si è concluso con atto transattivo in sede di conciliazione con riconoscimento di indennizzi e lo storno delle fatture insolute.

3. con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY, l'operatore ha rappresentato che il cliente ha inviato in data 16 giugno 2008 e 18 settembre 2008 due reclami nei quali ha segnalato il mancato funzionamento del servizio voce denominato "*Tutto incluso Voip*" attivato in data 29 febbraio 2008. L'operatore ha precisato che per l'attivazione del servizio *Voip* era necessario che l'utente ponesse in essere alcune operazioni di collegamento per usufruire del servizio. In data 16 maggio 2008, unitamente alla consegna del *router* si provvedeva ad inviare al cliente la modulistica informativa per installare il collegamento del servizio; l'utente, con reclamo del 16 giugno 2008, trasmesso con raccomandata a/r, lamentava la mancata erogazione del servizio in modalità *Voip* e pertanto chiedeva l'attivazione del servizio in modalità standard (RTG); l'operatore, riscontrato il reclamo, provvedeva a contattare l'utente telefonicamente al fine di concordare un appuntamento al suo domicilio per effettuare l'intervento tecnico. Dal riscontro del contatto telefonico, come riportato nella

schermata del sistema in atti, si evince il rifiuto del cliente a fissare un appuntamento in quanto la problematica era stata affidata ad uno studio legale. Anche per questo caso il contenzioso si è chiuso in sede di conciliazione con il riconoscimento al cliente di un equo indennizzo per i disagi subiti;

4. con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY l'operatore ha rappresentato che il cliente in data 29 novembre 2008 inviava reclamo con raccomandata A/R segnalando che la linea era isolata; il cliente già in precedenza aveva inviato reclamo via web in data 17 novembre 2008. In relazione al disservizio lamentato l'operatore ha evidenziato di aver riparato il guasto per quanto di sua competenza e di aver richiesto in data 23 e 25 novembre 2008 anche l'intervento di Telecom Italia, la cui assistenza era indispensabile per risolvere il disservizio; a seguito dell'intervento di Telecom Italia, il guasto sembrava definitivamente risolto e pertanto Wind ha mandato al cliente un messaggio via web in data 3 dicembre 2008, ove si confermava la risoluzione del disservizio e un accredito sul successivo conto telefonico del rateo di canone di abbonamento per il mancato utilizzo del servizio. Pertanto l'operatore conclude di aver dato riscontro al reclamo entro i 45 giorni previsti dalla carta servizi;

5. con riferimento all'utente XXX e XXX, titolare dell'utenza n. YYY l'operatore ha evidenziato che il predetto utente lamentava la ricezione della doppia fatturazione da parte di Wind anche in seguito alla richiesta di disattivazione del servizio per rientro con l'operatore d'accesso. In particolare il cliente ha inviato due lettere scritte, in data 28 agosto 2008 e 27 ottobre 2008 dello stesso tenore, in quanto con entrambe lamentava la doppia fatturazione del servizio e chiedeva la disdetta del contratto in essere con Wind avendo attivato il servizio con l'operatore d'accesso in data 30 maggio 2008. A dire dell'operatore entrambe le missive non possono essere qualificate come reclami, ma come documenti attestanti la volontà di disdetta del contratto, con la conseguenza che non sussisteva alcun obbligo di risposta da parte di Wind ai sensi della normativa vigente. Infine l'operatore afferma che comunque ha adempiuto agli obblighi contrattuali con l'invio della lettera al cliente del 22 luglio 2009 in atti, con la quale si comunicava la disattivazione del contratto e lo storno parziale degli fatture in relazione agli importi non dovuti;

6. con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY, Wind evidenzia che il cliente in data 9 aprile 2008 ha inviato raccomandata a/r con la quale lamentava l'attivazione del servizio Adsl in quanto con il contratto attivato il 20 marzo 2008 si acconsentiva al processo di attivazione limitatamente al servizio voce; con raccomandata a/r del 16 aprile 2008 il cliente lamentava l'impossibilità di usufruire della linea Isdn con Infostrada e l'interruzione del servizio Adsl con altro operatore; infine Wind, in relazione ai disservizi lamentati dal cliente per l'erogazione del servizio Adsl, provvedeva a riconoscere un importo di € 181,65;

7. nelle conclusioni Wind chiede l'archiviazione di quanto contestato avendo provveduto a fornire riscontro agli utenti con le modalità sopra descritte, in alcuni casi - utenti XXX ed XXX addivenendo anche ad una transazione, con conseguente cessazione della materia del contendere; in ogni caso ha provveduto per i cinque casi

contestati a disattivare il servizio, a stornare gli importi non dovuti dagli utenti e ad indennizzare il cliente ove previsto.

## **II. Valutazioni dell'Autorità.**

Si ritiene di dover disattendere le giustificazioni addotte dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per quattro fattispecie contestate, relativamente agli utenti XXX, XXX, XXX, XXX, e di accoglierle per la fattispecie afferente all'utente XXX, per le seguenti motivazioni:

1) in via preliminare l'eccezione sollevata circa la conformità della procedura di risposta ai reclami alle disposizioni della delibera 179/07/CONS è argomento che non rileva ai fini della esclusione dell'illiceità delle condotte contestate, in quanto ciò non esclude che in alcune fattispecie, come quelle accertate, l'operatore abbia posto in essere comportamenti non conformi alla propria carta servizi e di conseguenza anche alla normativa di settore; inoltre, è la stessa società ad ammettere che la prassi di rispondere per iscritto in caso di ricezione di reclamo scritto da parte del cliente è stata introdotta in data 29 luglio 2009, di conseguenza è plausibile che per i fatti antecedenti a tale data l'operatore abbia posto in essere comportamenti non conformi;

2) con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY, quanto dedotto dall'operatore Wind non rileva ai fini dell'eliminazione dell'antigiuridicità dei fatti contestati per vari ordini di motivi: *i)* innanzitutto la fattispecie sanzionata non concerne solo la mancata risposta scritta al reclamo, ma anche il fatto che l'operatore non ha fornito adeguata motivazione circa gli accertamenti compiuti; *ii)* inoltre, dal tenore letterale dei reclami del cliente è possibile affermare che l'utente ha dettagliatamente illustrato il malfunzionamento del servizio escludendo che lo stesso potesse dipendere dal suo apparato telefonico; *iii)* le risposte dell'operatore ai reclami risultano inadeguate in quanto innanzitutto l'operatore ha risposto solo in data 15 ottobre 2008, dopo che l'utente aveva segnalato il disservizio con tre e mail; inoltre con tale risposta l'operatore comunicava che il guasto era risolto e che l'Adsl funzionava, situazione smentita repentinamente dallo stesso cliente, che con reclamo via e-mail del 20 ottobre 2008 lamentava la persistenza del disservizio. Anche la risposta di Wind dell'11 novembre 2008 ha un contenuto generico che farebbe supporre che l'operatore non abbia effettuato gli opportuni accertamenti al fine di risolvere il guasto, in quanto si richiede al cliente di fornire maggiori informazioni sul malfunzionamento, indicazioni già fornite dal cliente con i reclami inviati in precedenza; anche la risposta del 15 dicembre 2008 non ha requisiti richiesti dalla normativa di settore per le risposte ai reclami, in quanto con tale e-mail si richiedeva al cliente di porre in essere l'attività necessaria per collegare il computer ed il modem alla presa, attività già poste in essere dal cliente in quanto, per quanto emerso in istruttoria e denunciato dal cliente, l'erogazione del servizio internet era saltuaria e/o lenta, il che dimostra che il collegamento era comunque sussistente;

3) con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY, l'operatore si è difeso eccependo che il servizio voce *Voip* non funzionava a causa del mancato

collegamento dell'apparecchio telefonico alla porta dell'apparato e che il cliente, contattato per via telefonica, si era rifiutato di prendere un appuntamento per risolvere il disservizio. Tali argomentazioni non rilevano ai fini dell'eliminazione dell'antigiuridicità della condotta, in quanto dall'istruttoria è emerso che il cliente aveva denunciato il disservizio già prima del reclamo del 16 giugno 2008 con contatti telefonici con il *call center* di Wind e, comunque, l'operatore era tenuto a rispondere per iscritto sull'esito del reclamo inviato dall'utente in data 16 giugno 2008;

4) con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY, l'eccezione avanzata da Wind circa l'esistenza di una risposta scritta all'utente, corrispondente alla e-mail del 3 dicembre 2008 prodotta in atti, può essere accolta, avendo l'operatore dimostrato di aver risposto per iscritto al reclamo nei 45 giorni previsti dalla norma la cui violazione è stata contestata;

5) con riferimento all'utente XXX e XXX, titolare dell'utenza YYY, l'eccezione sollevata dall'operatore per cui le due lettere inviate dal cliente non dovrebbero essere interpretate come veri e propri reclami, bensì come documenti attestanti la volontà del cliente di recedere dal contratto stipulato con Wind, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Dal tenore letterale dei due documenti summenzionati e da quanto denunciato dall'utente all'Autorità in data 13 gennaio 2009 è possibile rilevare che, con la lettera del 28 agosto 2008, l'utente ha segnalato sia il disservizio della ricezione della doppia fatturazione dei contratti in essere con Wind, sia la volontà di recedere dall'ultimo contratto stipulato con Wind; con la lettera del 27 ottobre 2008 l'utente ribadisce le stesse lamentele evidenziate con la precedente missiva e aggiunge di aver stipulato un contratto con Telecom Italia in data 30 maggio 2008. Ne discende che tali comunicazioni vanno considerate come reclami a tutti gli effetti, a cui l'operatore era tenuto a rispondere. A tal proposito, allora, va rilevato che la comunicazione di Wind del 22 luglio 2009 non può ritenersi una risposta ai reclami coerente alla normativa, sia perché è pervenuta oltre il termine di 45 giorni previsti, sia perché trattasi di mera comunicazione al cliente dell'avvenuta risoluzione contrattuale;

6) con riferimento all'utente XXX, titolare dell'utenza n. YYY, quanto dichiarato dall'operatore circa il riconoscimento a favore dell'utente di un indennizzo per i disservizi lamentati è circostanza che non rileva al fine di escludere la responsabilità dell'operatore per il mancato riscontro scritto al reclamo del cliente inviato con raccomandata a/r in data 9 aprile 2008;

7) infine, le argomentazioni riguardanti la conclusione di accordi transattivi con gli utenti XXX ed XXX, nonché la circostanza che per i casi contestati l'operatore ha comunque disattivato il servizio, ha stornato gli importi non dovuti e ha indennizzato i clienti ove previsto, non possono ritenersi idonee ad escludere l'illiceità delle condotte già consumate, ma rilevano, al più, ai fini dell'applicazione delle sanzioni, quali elementi che possono incidere sulle loro commisurazioni;

RITENUTO in relazione all'utente XXX, per quanto sopra esposto, che non ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa per la violazione dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, invece, in relazione agli utenti XXX, XXX, XXX e XXX, che per quanto emerso in istruttoria e sopra riportato ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249 per la violazione contestata;

RITENUTO, come evidenziato anche nell'atto di contestazione, che nel caso di specie non ricorrano i presupposti per l'applicazione dell'articolo 8, comma 1, della legge 24 novembre 1981, n. 689, con riferimento alle violazioni accertate, e che pertanto le relative sanzioni dovranno essere oggetto di cumulo materiale;

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

a) con riferimento alle gravità delle violazioni, va rilevato che i comportamenti della società hanno leso il diritto degli utenti ad essere adeguatamente informati sugli esiti dei reclami presentati, anche al fine di impedire la sospensione del servizio;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, va tenuto conto che Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha, ove possibile, tentato di contattare gli utenti per risolvere i disservizi lamentati, ha concluso in due casi atti transattivi per ristorare i clienti dei disagi subiti, ha stornato le fatture in relazione alle prestazioni non eseguite e, ove di competenza, ha erogato gli indennizzi previsti dalla carta dei servizi;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione dei reclami in ottemperanza a quanto previsto dalla carta servizi e dalle norme di settore;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria determinata prevista per i casi di specie;

RITENUTO, pertanto, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 e stante la sostanziale omogeneità delle condotte contestate, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per le quattro fattispecie sopra individuate, nella misura pari al doppio del minimo edittale, corrispondente nel caso di specie ad € 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), per ciascuna violazione, per un importo complessivo di € 82.632,00 (ottantaduemilaseicentotrentadue/00);

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario, Sebastiano Sortino relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

#### **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 26/09/DIT, limitatamente al caso relativo all'utenza n. YYY , intestata al sig. XXX;

#### **ORDINA**

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con sede in Roma, via C. G. Viola, 48, di pagare la somma di € 82.632,00 (ottantaduemilaseicentotrentadue/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249 per violazione dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP;

#### **DIFFIDA**

la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dalle disposizioni dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP;

#### **INGIUNGE**

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT 540 01000 03245 348 0 10 2379 00, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 619/09/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.

La quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità entro il termine di giorni dieci dall'avvenuto versamento, indicando come riferimento "DEL. N. 619/09/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n.259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

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

Roma, 12 novembre 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola