

**DELIBERA N. 48/13/CRL**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**PANAMA di S. DE ROSSI e C. [REDACTED] / WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28.5.2013;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 18.01.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/46/2012, con cui la PANAMA di S. DE ROSSI e C. [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Panama") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con le società WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 29.02.2012 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 un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie; con la medesima nota Telecom Italia ■■■ era invitata a produrre documenti a soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento citato;

VISTE le note difensive ed i documenti tempestivamente depositati dalle parti, nonché i documenti istruttori depositati da Telecom Italia ■■■ ;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a.** L'istante ha lamentato che a seguito della richiesta di migrazione da Telecom verso Wind in forza di contratto del 10.10.2011, subiva l'interruzione del servizio a far data dal 27.10.2011.

Il procedimento di conciliazione, instaurato nei confronti sia di Telecom che di Wind, si concludeva con esito positivo con la sola Telecom, avendo l'utente rifiutato l'offerta conciliativa di Wind pari ad € 400,00; l'utente, pertanto, proponeva istanza di definizione nei confronti della sola Wind.

Specificava che l'utenza fissa oggetto del procedimento era asservita all'attività di studio medico dell'utente e che l'interruzione del servizio aveva causato danni all'attività stessa; deduceva inoltre di avere svolto il reclamo nei confronti di Telecom il 27.10.2011 e nei confronti di Wind il 28.10.2011, di cui depositava copia; il 29.10.2011 segnalava alla Polizia Postale di non poter prestare assistenza e soccorso ai propri assistiti.

Deduceva altresì che, attivato il servizio da parte di Wind, questo aveva subito ripetuti malfunzionamenti, che avevano infine indotto l'utente a chiedere il rientro in Telecom; il servizio veniva quindi nuovamente interrotto dal 9.12.2011 al 12.12.2011.

L'utente chiedeva pertanto l'indennizzo per 17 gg. di interruzione del servizio per € 128,00 ex art. 11 Del. 73/11/CONS; l'indennizzo per 83 gg. di malfunzionamento della linea per € 830,00 ex art. 11 Del. 73/11/CONS; l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 200,00 ex art. 11 Del. 73/11/CONS; le spese di rientro in Telecom per € 300,00 e quelle di procedura per ulteriori € 300,00.

**1.b.** Con memoria difensiva e documenti tempestivamente depositati, Wind deduceva che il 10.10.2011 veniva predisposta l'attivazione del contratto con contestuale richiesta di attivazione del servizio di Accesso Diretto ULL (OLO donating Telecom Italia); in pari data riceveva KO Migrazione verso Wind con la motivazione "codice errato"; risottometteva quindi nuovo ordine di attivazione, "a seguito del buon fine del contatto outbound del 17.10.2011"; il 2.11.2011 l'utente contattava il servizio clienti lamentando il malfunzionamento dell'utenza; Wind apriva quindi il Ticket n. 7277789 per "Linea Muta"; il 3.11.2011 veniva espletata l'attivazione del servizio di Accesso Diretto ULL; la segnalazione di guasto veniva chiusa il 14.11.2011, anche a seguito di conferma del ripristino del servizio da parte dell'utente, all'uopo contattato; in pari data l'utente chiedeva il codice di migrazione a Wind; il 16.11.2011 Wind riceveva la prenotazione di migrazione/rientro in Telecom, che si completava il 14.12.2011; Wind deduceva infine che, a

fronte della segnalazione di guasto n. 7277789, aveva emesso lettera di accredito di € 67,08 Iva esente in applicazione della propria Carta Servizi.

Wind concludeva pertanto per il rigetto delle domande nei suoi confronti proposte dall'utente con l'istanza di definizione.

**1.c.** Anche Telecom ha tempestivamente provveduto alla deposito della documentazione richiestale a fini istruttori.

**1.d.** All'udienza di discussione del 2.7.2012 le parti si riportavano ciascuna ai propri scritti difensivi; Wind proponeva, a fini conciliativi, il pagamento della somma onnicomprensiva di € 800,00 che l'utente rifiutava. Il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

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

### **A. Sul rito**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza proposta nei confronti di Wind soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Deve invece essere riconfermata la declaratoria di inammissibilità - già contenuta nella nota di avvio del procedimento del Corecom Lazio del 29.2.2012 - delle domande relative al malfunzionamento della linea successivo all'attivazione con Wind, nonché quelle relative all'asserito distacco occorso in fase di rientro in Telecom, in quanto non oggetto del precedente tentativo di conciliazione:

Inammissibilità di cui l'istante non sembra tuttavia aver tenuto conto, viste le richieste indennizzatorie a diverso titolo precisate con le successive memorie del 28.3.2012.

Oggetto del presente procedimento di definizione è pertanto la dedotta interruzione del servizio dal 28.10.2011 - data del reclamo dell'utente verso Wind - al 14.11.2011 - data di ripristino del servizio, e la conseguente richiesta di pagamento dell'indennizzo previsto dalla Delibera 73/11/CONS; nonché la dedotta mancata risposta al reclamo del 28.10.2011 e la conseguente domanda di pagamento dell'indennizzo; oltre alle spese di procedura.

### **B. Nel merito.**

E' incontestato tra le parti che il contratto con Wind risalga alla data del 10.10.2011; risulta altresì documentalmente provato che l'utente abbia reclamato a Wind l'interruzione del servizio a mezzo fax del 28.10.2011; non è infine contestato che il predetto guasto sia stato definitivamente risolto al più tardi il 14.11.2011.

Le schermate Pitagora - interfaccia di Telecom - offrono la prova dell'espletamento in data 3.11.2011, a fronte di una DAC del 27.10.2011; non vi è in atti, e neppure nelle schermate Telecom, alcun riferimento a ordini sottomessi precedentemente scartati da Telecom, come asserito da Wind, con causale "codice errato"; viceversa, i documenti prodotti da Wind - tra cui uno in cui si legge "Ultima Dac Rimodulata 27.10.2011", non hanno alcun valore probatorio, essendo privi di qualsivoglia intestazione e non garantendo alcuna certezza in ordine ai dati ivi riportati.

Sicchè, deve ritenersi che Wind non abbia fornito la prova dell'impossibilità della prestazione per causa ad essa non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi, con la conseguenza che deve affermarsi la responsabilità della stessa per la lamentata interruzione del servizio dal 28.10.2011 al 14.11.2011.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, che l'utente ha chiesto determinarsi ex Delibera 73/11/CONS, rileva l'art. 5 Delibera cit., a mente del quale l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo giornaliero di € 5,00 per ogni giorno di interruzione: l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di € 85,00 per i 17 giorni di interruzione del servizio dal 28.10.2011 al 14.11.2011.

L'utente lamenta altresì la mancata risposta al reclamo inoltrato a Wind a mezzo fax il 28.10.2011 e chiede, a tale titolo, la corresponsione di un indennizzo di € 300,00 ex art. 11 Delibera n. 73/11/CONS.

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, indicare gli accertamenti compiuti e deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ai sensi della Carta Servizi Wind) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Orbene, nel caso di specie, a fronte del reclamo del 28.10.2011, Wind ha definitivamente risolto la problematica lamentata dall'utente – e quindi sostanzialmente accolto il reclamo per fatto concludente - in data 14.11.2011, ben prima della scadenza del termine di 45 giorni sopra richiamato; non essendosi perfezionata la fattispecie della mancata risposta al reclamo, non vi è spazio per riconoscere all'utente, a tale titolo, alcun indennizzo.

### **3. 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 che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del loro grado di partecipazione, nonché delle offerte conciliative avanzate dal gestore Wind sia nel corso della procedura conciliativa, che durante quella di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo complessivo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda di PANAMA di S. DE ROSSI e C. ■■■ 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, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da PANAMA di S. DE ROSSI e C. ■■■ in data 18.01.2012.

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

- i. Euro 85,00= (ottantacinque/00=) per i 17 giorni di interruzione del servizio dal 28.10.2011 al 14.11.2011, comprensiva della somma di € 67,08 di cui alla lettera di accredito asseritamente già emessa da Wind, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- ii. Euro 50,00= (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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'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 comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 28 maggio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto