

DELIBERA D/101/18/CRL/UD del 15 ottobre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. CASUCCIO / WIND TRE XXX

(LAZIO/D/928/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 15 ottobre 2018;

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 C. Casuccio del 24 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

L’istante, a seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti dell’allora Wind Telecomunicazioni XXX (ora “Wind Tre XXX” e di seguito solo “Wind”), il ritardo nella gestione dei reclami presentati.

Nell’istanza di definizione e negli scritti difensivi, l’utente ha rappresentato quanto segue:

- i. in data 4.12.2015 apriva una segnalazione per disservizio relativo ad un errato addebito sulla propria utenza mobile prepagata, che veniva chiusa dal gestore il 14.3.2016, ovvero oltre il termine previsto dalla Carta dei servizi fissato in 60 giorni;
- ii. chiedeva pertanto con pec del 17.3.2016 il relativo indennizzo e la richiesta veniva riscontrata positivamente dall’operatore solo in data 8.6.2016, ovvero con 23 giorni di ritardo rispetto al termine massimo previsto dalla Carta dei servizi del gestore;

iii. richiedeva per tale ritardo, con pec del 13.7.2016, un ulteriore indennizzo, ma tuttavia non riceveva alcuna risposta dall'operatore.

Precisava infine che il gestore non aveva mai risposto ai reclami presentati.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- I. indennizzo per disagi conseguenti quantificati in € 250,00 in sede di conciliazione e ulteriori € 250,00 in sede di definizione;
- II. € 300,00 a titolo di rimborso spese di procedura;
- III. € 115,00 per ritardo nella gestione della pratica di richiesta indennizzo del 17.3.2016;
- IV. € 530,00 per ritardo nella gestione della pratica di richiesta indennizzo del 13.7.2016;
- V. € 800,00 per mancata risposta scritta al reclamo del 17.3.2016;
- VI. € 800,00 per mancata risposta scritta al reclamo del 13.7.2016.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, deducendo nel merito quanto segue:

- il 10.7.2015 attivava un contratto prepagato sulla sim XXXXXX6099;
- l'utente in data 14.3.2016 lamentava il mancato riconoscimento del regalo di 2 gb, dovuti per aver portato in Wind due utenze di due suoi amici; tale segnalazione veniva tempestivamente riscontrata con il riconoscimento nella stessa data di un accredito di € 5,00 pari al canone dell'offerta;
- il 15.6.2016, in accoglimento della richiesta del cliente e in un'ottica di caring, riconosceva un indennizzo di € 100,00 per ritardo nella risposta al reclamo del 14.3.2016, pur non avendo lo stesso il diritto ad alcun indennizzo, avendo gestito la segnalazione per facta concludentia con l'accredito tempestivo di € 5,00 sulla sim;
- in data 14.6.2016 l'utente lamentava nuovamente il ritardo nella gestione del reclamo del 14.3.2016, ma gli veniva spiegato che il reclamo era stato già accolto e gestito con il riconoscimento della predetta somma di € 100,00, nonché veniva inviata un'ulteriore mail.

Invocava inoltre l'applicazione dell'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, avendo già riconosciuto corrisposto l'accredito di cui sopra.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che la domanda di indennizzo della somma complessiva di € 500,00 sub i) per i disagi patiti è inammissibile, essendo esclusa per la sua chiara natura risarcitoria dalla cognizione dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è viceversa limitato ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Inoltre la stessa costituisce duplicazione della somma richiesta sub ii).

Quanto alle somme richieste sub iii) e iv) parimenti costituiscono duplicazione delle fattispecie indennizzatorie individuate ai punti v) e vi), uniche fattispecie suscettibili di indennizzo ai sensi dell'Allegato A Delibera 73/11/CONS e della stessa Carta Servizi Wind.

Posto che l'operatore ha corrisposto l'indennizzo contrattuale in applicazione dei punti 2.3 e 3.3 della propria Carta Servizi (e di cui si dirà appresso), non è condivisibile l'impostazione conferita

dall'utente alla controversia, estrapolando una diversa fattispecie di "ritardo nella gestione della pratica ..." autonoma e distinta dalla gestione dei reclami, che sono fondamentalmente quello del 17.3.2016 e quello del 13.7.2016; non si riscontra infatti nella Carta Servizi applicabile, ciò che viene individuato come un adempimento contrattuale da eseguirsi nel tempo massimo di 60 giorni, oltre i quali applicare il parametro di Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

Da ultimo, l'eccezione di inammissibilità della domanda, sollevata dal gestore per aver già corrisposto gli indennizzi contrattuali come previsto dall'art.2 Allegato A alla Delibera, nel caso di specie non ha attinenza con l'oggetto della domanda, per cui necessita di approfondimento nella disamina di merito.

Premesso ciò, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Preliminarmente è necessario ricostruire i fatti sulla base del testo dei reclami prodotti dall'utente e dei riscontri sulla schermata informatica dell'assistenza clienti di Wind, che sostanzialmente sono concordanti, sebbene il gestore negli scritti difensivi li ricostruisca in modo difforme.

L'utente, in data 3.12.2015, riscontra addebiti ultronei sulla propria sim prepagata rispetto a quanto previsto dall'opzione "All Inclusive Travel"; sporge pertanto reclamo al servizio clienti il 4.12.2015, cui viene attribuito il "Case ID 746616595 ". Detto reclamo viene accolto e riscontrato il 14.3.2016 per fatto concludente, cioè mediante riaccredito sulla sim di Euro 5,00. Conforme è anche il tracciato ricostruito dal servizio clienti (Allegato 3), laddove il case risulta " *chiuso il 14.3.16 con la restituzione di 2 gettoni erroneamente addebitati*" (cfr. 2° pagina dell'Allegato 1)

Il 17.3.2016, l'utente inoltra un reclamo via pec in cui lamenta il ritardo nella gestione della segnalazione del 4.12.2015 (= riaccredito) e per il quale richiede l'indennizzo contrattualmente dovuto (quantificato in Euro 175); lato Wind, la schermata dell'assistenza clienti apre il case il giorno successivo, 18.3.2016 e traccia quanto segue : *"Trattasi di reclamo in merito al Case 746616595, nello specifico contesta che suddetto case sia stato gestito in 95 giorni..... Che gli spetta un rimborso di Euro 5 per ogni giorno di ritardo per un totale di euro 175. Chiede un bonifico su ..."*

Tale reclamo, viene gestito da Wind l'8.6.2016 (cfr. Allegato 4 e Allegato 5) mediante accredito di Euro 100,00 come da tetto massimo per la mancata risposta al reclamo, della Carta Servizi.

Il 13.7.2016, l'utente inoltra un'altra Pec con la quale lamenta che la pratica aperta il 17.3.2016, era stata gestita e chiusa con ritardo, cioè solo in data 8.6.2016 e pertanto anche tale ritardo doveva essere indennizzato. Lato Wind, il case viene aperto il 14.7.2016 ed esita un contatto telefonico con l'utente per chiedere conferma della ricezione del bonifico per Euro 100,00. Viene pure accertato che, ciononostante, l'utente pretendeva ulteriore indennizzo e perciò veniva creato un case ad hoc per la gestione della segnalazione.

A questo punto l'utente ha dedotto di non aver mai più ricevuto riscontro e perciò avanza la richiesta di essere indennizzato per i giorni di ritardo nella risposta al reclamo del 17.3.2016, e per la mancata risposta a quello del 13.7.2016.

Orbene, pare opportuno premettere quanto 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.

La necessità della forma scritta, dunque, è prescritta per obbligare il gestore a motivare il mancato accoglimento di quanto richiesto dal cliente, mentre l'accoglimento dello stesso può avvenire anche solo per fatto concludente satisfattivo della richiesta. Entrambi i riscontri (positivo e negativo), devono tuttavia avvenire al massimo nella tempistica stabilita dalla Carta servizi e, comunque, entro 45 giorni.

L'eccezione formulata dal gestore di improcedibilità della domanda per aver già soddisfatto l'utente con l'indennizzo contrattuale (Euro 100,00) ai sensi dell'art.2 Allegato A alla delibera 73/11/CONS, non cogli nel segno dell'odierno caso perché ciò che l'utente contesta non è l'entità dell'accredito effettuato né la sua "copertura" del primo reclamo del 4.12.2015, bensì la tempistica con il quale è avvenuto; infatti per tale originario reclamo, si sono registrati 101 giorni di ritardo nell'adempimento/riscontro, che il gestore ha compensato con il massimo dell'indennizzo contrattuale erogabile ai sensi del punto 2.3 e 3.3 della Carta Servizi.

Tale ritardo veniva segnalato appunto il 17.3.2016 e, in accoglimento dello stesso, il gestore erogava l'indennizzo riportando altro ritardo nella messa in opera del fatto concludente, posto che l'accredito avrebbe dovuto essere eseguito al più tardi il 2.5.2016 ed è invece avvenuto l'8.6.2016, quindi con 37 giorni di ritardo.

Ai sensi dell'art.11, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS spetta all'utente un indennizzo di Euro 37,00.

Quanto al reclamo del 13.7.2016 invece, la domanda non può essere accolta.

Nello stesso infatti si reclama la tardiva risposta al reclamo del 17.3.2016, avente ad oggetto, a sua volta, altro reclamo gestito con ritardo; pertanto tale richiesta non può più essere considerata alla stregua di "reclamo" ai sensi della Delibera citata n. 179/03/CONS, poiché la normativa è chiara nel collegare la funzione del reclamo al verificarsi del disservizio effettivo e al disagio che questo arreca nella fruizione di un servizio, per il quale l'utente ha bisogno di una tempestiva soluzione o, in caso contrario, delle motivazioni che la impediscono. Per cui se può essere ammissibile il disagio patito a causa del ritardo nel riaccredito di una somma dovuta e, a tutto voler concedere, il disagio nel non sapere se e quando quel tardivo riaccredito verrà indennizzato e in che misura dalla controparte, al terzo reclamo può ben dirsi definitivamente risolto il legame con il disservizio originario e la proposizione di ulteriori richieste diventa pretestuosa e priva lo strumento di quella funzione economico-sociale che la regolamentazione conferisce ad esso, quale rimedio inter partes per la tutela del contraente debole interessato alla corretta esecuzione della prestazione oggetto del contratto.

Pertanto, si segnala come esso risulti comunque gestito da Wind, mediante email del 12.10.2016, con la quale confermava la posizione precedentemente espressa con il riscontro del 8.6.2016. al reclamo del 17.3.2016.

Da ultimo, quanto al dedotto riferimento alla Delibera n. 35/10/CRL per cui l'istante in questa sede ha chiesto con riferimento a ciascun reclamo la somma di € 800,00, va precisato che il provvedimento è stato adottato prima dell'entrata in vigore della Delibera n. 73/11/CONS di cui sopra, con cui l'Autorità ha normato per la prima volta i parametri indenizzatori, tra cui quelli per l'inadempimento in questione.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare le spese tra le parti, considerata la soccombenza e la modesta entità del decum.

Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig.ra C. Casuccio nei confronti di Wind Tre XXX.
2. La Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di euro 39,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La Wind Tre XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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).

Roma, 15/10/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto