

Co.re.com. Cal./Vic

DELIBERAZIONE N. 128

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - AUTELLITANO xxx C./ WIND TELECOMUNICAZIONI xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Prof. Carmelo Carabetta Componente
Dott. Gregorio Corigliano Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza a

gli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.re.com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 26 marzo 2013, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 14481, con cui la sig.ra Autellitano xxx ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con Wind Telecomunicazioni xxx. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 29 marzo 2013 (prot. n. 15124), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando di aver stipulato in data 29 ottobre 2012 presso un rivenditore Wind un contratto per l'attivazione del servizio internet al costo di €. 24,00 bimestrali, comprensivo delle rate del modem. A seguito di ciò ha dichiarato di aver ricevuto la prima fattura dell'operatore che, inspiegabilmente, oltre a riferirsi ad un periodo antecedente alla stipula del contratto gli addebitava, altresì, un costo superiore rispetto a quello concordato. Nell'immediatezza l'istante ha contestato l'accaduto, segnalando quanto occorsogli al servizio clienti Wind, reclamando per i costi eccessivi riportati in bolletta ascrivibili, secondo il gestore, all'effettuazione di connessioni costose. Avendo appreso la circostanza, la ricorrente ha richiesto espressamente all'operatore di disattivare i servizi sovrapprezzo. Successivamente ha provveduto, comunque, a pagare la fattura in quanto le era stato assicurato che le somme corrisposte in più sarebbero state restituite nella bolletta di nuova emissione. Tuttavia, anche nella seconda fattura l'utente ha riscontrato l'addebito di somme per servizi a sovrapprezzo, asseritamente mai richiesti e, che, comunque, l'operatore avrebbe dovuto disattivare a seguito di esplicita richiesta pervenutagli in tal senso. In seguito, l'utente, ha inoltrato all'operatore una serie ulteriori di reclami, rimasti senza seguito, lamentando, fra le altre cose, il malfunzionamento del modem portato ad un centro assistenza in data 14 gennaio 2013 e restituitole solo l'11 marzo 2013. Stante l'infruttuosità dei numerosi reclami non riscontrati dall'operatore, l'istante ha tentato la conciliazione della vertenza in essere con l'operatore senza tuttavia raggiungere alcun accordo. In data 26 marzo 2013 ha depositato istanza di definizione, ribadendo doglianze e richieste già prospettate in primo grado.

Con memoria del 26 aprile 2013, Wind ha contestato la fondatezza delle deduzioni di controparte e delle domande di indennizzo, rilevando che nessuna responsabilità possa essergli ascritta. L'operatore ha anche svolto difese in punto di merito, precisando che i costi riportati in bolletta e contestati dalla ricorrente sono stati generati dal traffico effettuato dalla stessa verso *contenuti digitali*. Al riguardo ha dichiarato che, in ossequio alle delibere 418/07/CONS e 600/09/CONS, alla stregua del trattamento applicato a tutti gli abbonati, anche per la ricorrente si è proceduto, automaticamente, al blocco permanente di chiamata verso le numerazioni più costose. E, comunque, a seguito della richiesta della cliente, pervenuta solo in data 14 gennaio 2013, ha provveduto ad attivare il blocco anche verso l'ulteriore tipologia di traffico (*contenuti digitali*), non inibita originariamente, interrompendo i conseguenti addebiti. Ha inoltre asserito di non aver mai ricevuto reclami scritti dall'istante e che le segnalazioni orali sono state tutte correttamente gestite ed evase. Ha inoltre negato il fatto che la ricorrente avrebbe mai reclamato per il disservizio al collegamento ad internet, contravvenendo, per tale via, alle prescrizioni di cui alla Carta dei Servizi Wind che prevede l'onere da parte dei clienti di segnalare eventuali irregolari funzionamenti del servizio al fine di consentire all'operatore un tempestivo ripristino dello stesso. Ha quindi concluso affinché la domanda dell'utente fosse rigettata perché infondata in fatto ed in diritto.

Esperita l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

2. Osservazioni in rito.

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

2.1. Sull'indennizzo per i servizi a sovrapprezzo

L'utente ha dichiarato di aver subito l'addebito in fattura di costi per servizi a sovrapprezzo asseritamente non richiesti. All'uopo, l'operatore ha dichiarato di aver applicato alla ricorrente, sin dalla sottoscrizione del contratto, in ossequio alle delibere 418/07/CONS e 600/09/CONS, il blocco permanente di chiamata verso le numerazioni più costose, così come risulta dalla documentazione versata in atti. Ha dichiarato che i maggiori costi sopportati nella bolletta n. 8820975872 dell'11 dicembre 2012 sono dovuti a connessioni effettuate verso contenuti digitali rispetto ai quali non è previsto il blocco a meno che non venga richiesto dall'abbonato. Ha dichiarato di aver provveduto tempestivamente alla disattivazione anche verso questi contenuti, originariamente non inibiti, non appena l'utente ha effettuato la relativa richiesta processata in data 14 gennaio 2013. A riprova di ciò ha prodotto schermata CRM da cui risulta, effettivamente, l'attivazione blocco traffico.

Tuttavia, nella fattura successiva, la n. xxx del 12 febbraio 2013 risulta ancora, inspiegabilmente, la voce di addebito pari ad €. 46,25 per servizi a sovrapprezzo rispetto ai quali l'utente aveva richiesto il blocco.

Tanto premesso, a fronte della condotta dell'operatore non conforme agli obblighi contrattuali, si riconosce, pertanto, all'utente un indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto, che, ai sensi dell'art. 8.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, viene determinato in Euro 190,00 (centonovanta/00 ossia €. 5,00 x 38 giorni calcolati dal 14 gennaio 2013, data di inoltro della richiesta di blocco servizi a sovrapprezzo al 21 febbraio 2013, data di presentazione dell'istanza di conciliazione).

Viene altresì accolta la domanda di rimborso degli addebiti non dovuti, pari a complessivi Euro 46,25 relativi alla fattura n. xxx del 12 febbraio 2013.

2.2. Sul malfunzionamento

Assume la ricorrente che il servizio di collegamento ad internet si sia dimostrato carente durante tutto il periodo di vigenza contrattuale a causa delle continue interruzioni nelle connessioni. A riguardo occorre premettere che ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

A sostegno della doglianza lamentata, la ricorrente ha evidenziato di aver reclamato più volte al servizio clienti dell'operatore e di aver dovuto portare il modem presso un centro assistenza in data 14 gennaio 2013 e che lo stesso gli è stato restituito il 13 marzo 2013. A suffragare siffatti assunti soccorre la produzione documentale versata in atti dall'operatore da cui si evincono i reclami dell'utente aventi ad oggetto il disservizio (v. infra par. 3) e la scheda di lavorazione n. 3479/13 del centro assistenza C.R.C. Elettronica di Albino Paolo dell'11 marzo 2013 depositata dalla ricorrente. L'operatore, da parte sua, ha negato che l'utente abbia mai reclamato per il presunto guasto, affermando nella propria memoria difensiva di essere intervenuto ad ogni segnalazione dell'utente.

Non può non rilevarsi, tuttavia, come la dichiarazione dell'operatore sia rimasta mera asserizione, priva di qualsivoglia riscontro probatorio. L'operatore, infatti, non ha prodotto prova alcuna né di interventi in modalità remota né tramite personale addetto. Il modem è stato riparato solo a seguito di consegna da parte dell'istante ad un centro assistenza che ha provveduto a restituire gli apparati due mesi dopo la ricezione degli stessi.

Pertanto, in considerazione del fatto che Wind non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, la risposta ai reclami, né alcuna perizia atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'interruzione dei servizi, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

L'indennizzo va dunque calcolato, in via equitativa, considerando il parametro ordinario di 5,16 euro *pro die* previsto dalla Carta dei Servizi e tenendo a mente le segnalazioni effettuate dalla cliente ed il periodo in cui la stessa è stata priva del modem perché in assistenza che concorrono ad individuare presuntivamente i periodi di disservizio, per un totale di euro 400,00 (quattrocento/00), che si reputa equo e proporzionale rispetto ai ripetuti disagi subiti.

3. Sulla mancata risposta ai reclami

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve evidenziarsi che la convenuta non ha offerto alcuna prova di aver fornito risposte, tantomeno scritte e non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto adempimento a tale prescrizione. Pertanto la relativa richiesta di indennizzo deve essere accolta.

Ma v'è di più! Al riguardo, deve infatti richiamarsi il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP, il quale stabilisce che qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP, nonché secondo quanto pattuito all'articolo 8, comma 2 della Carta dei Servizi dell'operatore, ove la società si impegna a fornire risposta in forma scritta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento di cui alla Delibera n.73/11/CONS in materia di indennizzi, applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione.

Tanto premesso, l'operatore sostiene di non aver mai ricevuto reclami da parte dell'utente, relativamente al malfunzionamento del servizio e che tale negligenza da parte della cliente si sarebbe tradotta in una violazione dell'onere ex art. 2.2. della Carta Servizi Wind di segnalare eventuali irregolari funzionamenti del servizio al fine di consentire un tempestivo intervento dell'operatore. Tuttavia, dalla documentazione che lo stesso produce, si evince chiaramente che la circostanza non corrisponde al vero, in quanto nell'incartamento *de quo* si fa espressamente riferimento al fatto che la cliente ha provveduto a segnalare il disservizio e lo ha fatto più volte. All'uopo basti citare quanto riportato nella mail del 12 marzo 2013 ore 16.14 in cui si legge: *"il cliente afferma che da quando ha attivato la Sim dati con apparato Wind (29/10/2012) la stessa non avrebbe mai funzionato, ed è in consegna ad un nostro rivenditore per assistenza"*. Da tale corrispondenza intercorsa, verosimilmente, fra gli addetti al servizio clienti dell'operatore, non solo si ricava che l'utente ha segnalato il malfunzionamento dell'apparato, ma che lo stesso era stato portato presso un rivenditore Wind per assistenza. Anche questa circostanza, negata dal gestore al fine di contestare l'asserito malfunzionamento del modem, risulta confermata dalla produzione documentale in atti che sconfessa quanto dallo stesso dichiarato in memoria. Ancora in altra mail del 14 marzo 2013 ore 12.18., sempre prodotta dall'operatore, recante oggetto *"urgente corecom calabria cliente Autellitano cod cl. 354400282"* si legge testualmente...*"pensi che riusciamo ad avere indicazioni in merito ad una eventuale responsabilità di Wind (che persiste da 2 mesi) da dover dunque indennizzare"*. Tutti questi elementi vanno verso la stessa direzione, confermando, inequivocabilmente, che la cliente, contrariamente a quanto asserito dall'operatore, ha ottemperato a quanto prescritto dalla Carta dei Servizi Wind ex art. 2.2. segnalando gli irregolari funzionamenti del servizio e che i reclami, per quanto tempestivi, sono rimasti senza seguito.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, con particolare riferimento all'indubbio disagio subito dalla ricorrente si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare l'indennizzo di €. 300,00 (diconsi trecento/00).

4. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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, considerate le difese svolte dalle parti, ed in particolare quelle dell'operatore si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza formulata in data Wind Telecomunicazioni xxx è tenuta a corrispondere alla ricorrente sig.ra Autellitano xxx mediante assegno o bonifico bancario le somme così liquidate:

- €. 190,00 per le causali di cui al punto 2.1;
- €. 400,00 per le causali di cui al punto 2.2.;
- €. 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- €. 150,00 per spese di procedura.

L'operatore è altresì tenuto a rimborsare all'utente l'importo di Euro 46,25 relativo alla fattura n. xxx del 12 febbraio 2013 corrisposto per servizi a sovrapprezzo.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5 della delibera n. 173/07 CONS. e succ. modif. e int.;

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 presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.re.com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Wind Telecomunicazioni xxx è altresì tenuta 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, let. 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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

Avv. Rosario Carnevale