

DELIBERAZIONE n. 58 del 29/07/2015

L'anno addì del mese di _____, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

L'istante ha lamentato la mancata attivazione della linea telefonica e l'omesso riscontro ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, la Sig.ra ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 28.11.2013 eseguiva registrazione vocale ai fini dell'attivazione della linea telefonica con la società Wind, scegliendo quale modalità di pagamento l'addebito in conto corrente;
- b. Nonostante i numerosi solleciti, la richiesta rimaneva inevasa;
- c. La raccomandata a/r del 20.01.2014 restava priva di riscontro;
- d. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 2178/2014.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Indennizzo quantificato in € 2.600,00;
- II. Indennizzo per l'omesso riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie ritualmente depositate nel presente procedimento, Wind Telecomunicazioni ha chiarito che l'ordine di attivazione riceveva un ko "CVP_KO - Presenza in Black List: Coordinate Bancarie"; infatti dalle verifiche emergeva che l'IBAN fornito dalla cliente risultava associato ad altro utente titolare di contratto contraddistinto dal codice cliente n. , sul quale era presente un insoluto.

Stante la pregressa morosità, il nuovo ordine di attivazione poteva essere portato a termine solo a seguito del saldo del dovuto, così come previsto dall'art. 2.2 delle Condizioni Generali di Contratto Wind, di fatto mai versato.

A seguito di ricezione in data 28.01.2014 del reclamo, la Società inoltrava il 10.02.2014 mail all'indirizzo per confermare la presa in carico della segnalazione; il successivo 11.02.2014, a mezzo nota scritta, invitava l'utente a prendere contatti con il servizio clienti.

Pertanto, nel termine contrattuale di 70 giorni previsto per l'attivazione, la Società informava la cliente della impossibilità di dar seguito alla richiesta; anche il successivo ordine di attivazione del 16.04.2014 andava in ko per la medesima motivazione, di cui la cliente veniva notiziata il 27.05.2014.

In occasione dell'udienza fissata per l'esperimento del tentativo di conciliazione dinanzi il Corecom Puglia, l'istante dichiarava di non essere più interessata all'attivazione dell'utenza, tanto che in data 10.07.2014 perveniva alla Società richiesta di recesso.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati.

Infatti, all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la Sig.ra ha aderito ad una proposta commerciale della società Wind Telecomunicazioni S.p.a., mediante registrazione vocale del 28.11.2013, optando per la modalità di pagamento a mezzo addebito in conto corrente, onde azzerare i relativi costi di attivazione.

In materia di ritardo nell'attivazione dei servizi, l'Autorità nella direttiva generale di cui alla Delibera 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (art. 3, comma 4); pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, di modifica del contratto o di consegna di apparati rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa.

Ebbene, nel caso di specie, nessuna responsabilità può addebitarsi al Gestore in ordine alla mancata attivazione del servizio richiesto, atteso che Wind ha chiarito e documentato le ragioni del rifiuto, disposto in considerazione della preesistente morosità presente sul codice IBAN, in

conformità a quanto previsto dall'art. 2.2 delle CGC che così recita: *"nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro Contratto con Wind, l'accettazione della proposta è subordinata al preciso adempimento del Contratto precedente"*.

Di contro però, Wind non ha dato prova di aver informato compiutamente l'utente delle ragioni della mancata attivazione della linea, sollecitata anche con raccomandata a/r 20.01.2014; infatti, nella nota datata 11.02.2014 richiamata dalla Società non vengono chiarite le ragioni del diniego.

La normativa sopra richiamata, infatti, nell'imporre all'Operatore di fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non considera sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici; l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto; in tutti i casi contrari, sorge il diritto all'indennizzo secondo le previsioni della Carta dei Servizi (Così Delibere AGCom 124/11/CIR, 116/11/CIR e 152/11/CIR): *"non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta al reclamo* (Delibera 117/10/CIR).

Ne discende che va corrisposto all'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS - a norma del quale *"Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"* - contabilizzato dal 12.02.2014 (decurtando i 70 giorni previsti dall'art. 12.4 delle CGC e 2.1 della Carta Servizi Wind) sino al giorno 28.05.2014, per complessivi 110 giorni, atteso che in occasione dell'udienza fissata per l'esperimento del tentativo di conciliazione (29.05.2014) l'utente ha potuto interloquire con il Gestore sul suo caso specifico, apprendendo le ragioni della mancata attivazione dei servizi.

Non può invece trovare accoglimento la sub II), atteso che dalla documentazione in atti è emersa la volontà di Wind di contrattare la cliente, a seguito di ricezione del reclamo del 20.01.2014: infatti, con nota 11.02.2014 il Gestore invitava l'utente a contattare il servizio clienti per eseguire le verifiche del caso non essendo stato possibile reperirla telefonicamente.

Deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la successiva raccomandata del 25.06.2014 all'ipotesi disciplinata dall'art. 8, comma 4, allegato A, della Delibera AGCom 179/03/CSP in combinato disposto con l'art. 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, in quanto diretta a manifestare la volontà di risolvere il rapporto contrattuale e non a segnalare un nuovo disservizio.

Le suddette disposizioni, infatti, prevedono l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del "reclamo", inteso come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"* (art. 1, comma 1, lettera d), pena la liquidazione del relativo indennizzo.

Le norme definitorie hanno quindi la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nelle ridette disposizioni regolamentari a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

Dalle considerazioni che precedono, viste le missive prodotte da parte istante, preso atto della nota Wind del 11.02.2014 e considerato la liquidazione dell'indennizzo ex art. 3, comma 2, del su richiamato Regolamento in materia di indennizzi, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta sub II).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00) considerata la partecipazione dell'utente sia alla fase conciliativa che a quella di definizione della controversia.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, Wind Telecomunicazioni S.p.a. è tenuta a:

- corrispondere la somma di € 825,00 quale indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- corrispondere € 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

La società Wind è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

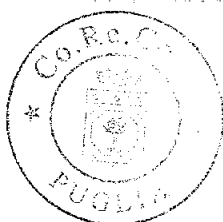
È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

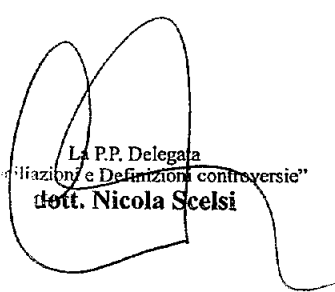
La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta
di n° 14 pagine
conforme all'originale esistente
negli atti di questo Ufficio.



La P.P. Delegata
per "Mediazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi