

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**PASTICCERIA PALMIERI xxx / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx**

**Registro Corecom n. 14/2014**

**IL DIRIGENTE**

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 13 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/257/2013, con cui la Pasticceria Palmieri xxx (di seguito, per brevità, la "Pasticceria") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Wind Telecomunicazioni xxx (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 31 maggio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 18 giugno 2013 con cui Wind ha depositato la memoria e i documenti;

PRESO ATTO della nota del 21 giugno 2013 dell'utente;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

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

**a) L'istante ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:**

- Dal 6 dicembre 2012, a seguito dell'intervento di un tecnico Wind per "attivazione servizio Voip" con contestuale "collegamento IAD diretto ad impianto CLT", le linee voce e adsl avevano manifestato malfunzionamenti (mancata ricezione delle chiamate in entrata e linee occupate);
- Nonostante i numerosi reclami al Call Center, il problema non veniva risolto;
- Il servizio è stato ripristinato il 20 dicembre 2012, a seguito di adozione di provvedimento temporaneo del Corecom Lazio;
- Con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo per il malfunzionamento delle tre linee business, per la sospensione delle linee in entrata, per la mancata risposta ai reclami, e il rimborso per danni subiti per inottemperanza alle regole Agcom e dei costi sostenuti;
- All'udienza di conciliazione, l'utente reiterava la domanda, ma l'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'utente precisava la domanda di indennizzi ex Delibera 73/11/CONS: a) ex art. 12 comma 2, oltre sanzioni ex art. 2 comma 5 L. 481/95; b) ex art. 4 per sospensione delle chiamate in entrata; c) ex art. 5 per malfunzionamento del servizio; d) ex art. 11 per mancata risposta ai reclami. Chiedeva inoltre la restituzione dell'indebito per somme richieste, con lo storno delle fatture, e i costi delle procedure, riservandosi di agire per il maggior danno nelle opportune sedi;
- Con memoria del 18 giugno 2013, Wind precisava che la segnalazione del disservizio ricevuta il 6 dicembre 2012 era stata chiusa il 18 dicembre 2012 a seguito della risoluzione del problema e che il servizio era stato ripristinato il 20 dicembre 2012. Chiedeva pertanto il rigetto delle domande;
- All'udienza di discussione, le parti si riportavano ai propri scritti e la controversia veniva rimessa al collegio per la decisione.

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

#### **2.1. 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.

Viene stralciata dal procedimento la memoria dell'utente, perché pervenuta al Corecom oltre il termine di scadenza fissato con la lettera di avvio del procedimento.

Viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione delle sanzioni ex L. 481/95, perché non di competenza dell'Autorità adita.

## **2.2. Nel merito.**

### **2.2.a. Sul malfunzionamento**

L'istante lamenta un isolamento/malfunzionamento delle linee telefoniche, consistito nella mancata ricezione delle chiamate in entrata e nelle linee occupate, e chiede la liquidazione di due distinti indennizzi, uno per la sospensione delle chiamate in entrata ex art. 4 Delibera 73/11/CONS, l'altro per il malfunzionamento ex art. 5 Delibera 73/11/CONS.

L'operatore ammette l'esistenza di un disservizio che, dal 6 dicembre 2012, è stato risolto il 20 dicembre 2012.

Si premette che la domanda dell'utente di liquidazione di due separati indennizzi non può essere accolta, in quanto la mancata ricezione delle chiamate in entrata costituisce un'irregolare e discontinua erogazione del servizio, e rientra nell'ipotesi di un malfunzionamento che non ha comportato la completa interruzione del servizio, disciplinato dall'art. 5.2. Diversa è la fattispecie di sospensione del servizio, disciplinata dall'art. 4, non causata da motivi tecnici, e non configurabile nel caso di specie.

Ciò premesso, la domanda di liquidazione di indennizzo per il malfunzionamento lamentato (mancata ricezione delle chiamate in entrata e linee occupate) viene accolta, avendo Wind provveduto con ritardo alla risoluzione del problema.

L'operatore dichiara infatti che il 6 dicembre 2012 l'istante aveva contattato il servizio clienti per segnalare un disservizio e che il 20 dicembre 2012 il servizio è stato regolarmente ripristinato.

Considerato che, ai sensi dell'art. 2.2. della Carta Servizi Wind, Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, nella fattispecie l'operatore ha risolto il malfunzionamento con 8 giorni di ritardo.

Spetta pertanto all'istante un indennizzo per l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e quella di effettivo intervento tecnico e che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 5.2, 5.3 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, si liquida in Euro 225,00.

Non può essere accolta la domanda di restituzione dell'indebito e storno delle fatture, non avendo l'utente prodotto le fatture relative al periodo di disservizio, né la prova dell'avvenuto pagamento.

### **2.2.b. Sulla mancata risposta ai reclami**

L'istante chiede la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami svolti.

La domanda dell'utente non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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.

Nella fattispecie, l'operatore, che accogliendo il reclamo non aveva obbligo di fornire una risposta scritta, ha effettivamente messo fine al disservizio lamentato, dovendo pertanto ritenersi che attraverso un comportamento concludente ha fornito all'utente concreto affermativo riscontro ai reclami ricevuti, nel rispetto del termine previsto per la risposta.

### **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, delle difese svolte e del valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \* \* \*

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla Pasticceria Palmieri xxx nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni xxx sia da accogliere;

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;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

### **DETERMINA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla Pasticceria Palmieri xxx in data 13 maggio 2013.

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

- a) Euro 225,00 ( duecento venticinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 50,00 ( cinquanta/00) a titolo di rimborso delle 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 determina 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.

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

Roma, 09/10/2014

Il Dirigente  
Dott. Aurelio Lo Fazio  
Fto