

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

### **A. COMPAGNO / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx**

**Registro Corecom n. 19/2014**

## **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 8 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/244/2013, con cui la sig.ra A. Compagno ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Wind Telecomunicazioni xxx (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 5 luglio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

- A maggio 2012 l'utente aveva concordato in via transattiva con Wind lo storno di una fattura per costi non dovuti;
- Successivamente all'accordo, riceveva un'altra fattura per Euro 270,66, che veniva contestata per le medesime ragioni;
- A luglio 2012, senza preavviso e in pendenza di reclamo, Wind sospendeva la linea;
- La sospensione durava sino ad ottobre 2012;
- A dicembre 2012 perveniva ulteriore fattura di Euro 175,65 per le medesime voci di costo non dovute, immediatamente contestata;
- A febbraio 2013 la linea veniva sospesa e ad aprile 2013 cessata per morosità;
- I numerosi reclami erano rimasti senza riscontro;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la cessazione del contratto con rilascio della linea, lo storno delle fatture emesse, l'indennizzo per la sospensione del servizio e per la mancata risposta ai reclami, il rimborso dei costi sostenuti;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante insisteva nelle domande. L'operatore proponeva lo storno dell'insoluto al netto del pagamento dell'importo di Euro 150,00. L'istante non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva: a) un indennizzo per la sospensione del servizio dal 6 luglio al 6 settembre 2012 e dal 10 febbraio 2013; b) la cessazione di pretese creditorie per le fatture emesse per servizio non fruito in seguito a sospensione e addebito di costi non dovuti; c) un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; d) il rimborso dei costi sostenuti; e) il risarcimento di danni,
- Con memoria del 10 giugno 2013, Wind precisava che: a) a seguito di procedura conciliativa attivata dall'utente per una presunta errata fatturazione verso un numero preferito oggetto di sconto, Wind aveva effettuato le opportune verifiche, riscontrando che il numero preferito era una utenza non attestata su rete Wind, mentre l'offerta sottoscritta prevedeva un bundle illimitato di traffico verso una direttrice preferenziale Wind. Ciononostante, senza riconoscimento di responsabilità, Wind concludeva un accordo conciliativo e stornava parzialmente il traffico contestato, con l'impegno dell'utente a comunicare il numero preferito verso cui attivare la promozione; b) il 12 maggio 2012 Wind emetteva una fattura di Euro 280,98 per il periodo 1 marzo/30 aprile 2012, rimasta insoluta; c) previo avviso, il 18 ottobre 2012 Wind sospendeva il servizio e il 26 ottobre preavvisava la risoluzione del contratto; d) a seguito di nuova procedura conciliativa, il 12 dicembre 2012 Wind riattivava il servizio; e) il 26 gennaio 2013, trasmetteva un nuovo avviso di mancato pagamento, cui seguiva il preavviso di risoluzione del contratto; f) a seguito della mancata comparizione dell'utente all'udienza conciliativa, il 20 febbraio la linea

veniva nuovamente sospesa e disattivata il 15 aprile per migrazione verso altro OLO. Precisava che l'insoluto era pari ad Euro 618,38; evidenziava che l'accordo transattivo non comportava il diritto allo storno del traffico verso una particolare direttrice, evidenziando che l'utente non aveva comunicato a Wind il corretto numero preferito, nonostante l'impegno assunto con la transazione; concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande;

- con memoria dell'11 giugno 2013, l'utente precisava che, nonostante la contestazione telefonica della fattura n. 8808513751 di Euro 280,98 contenente le medesime voci oggetto dell'atto di transazione e con esso stornate, la linea era stata sospesa senza preavviso, e successivamente nuovamente sospesa per essere poi riattivata a dicembre 2012, nuovamente sospesa il 20 febbraio 2013 e definitivamente cessata per migrazione il 15 aprile 2013. Precisava che la transazione di maggio 2012 aveva sancito l'irregolarità del traffico inerente il numero preferito e che l'istante si era impegnata alla comunicazione del proprio numero preferito. La comunicazione non era stata effettuata, in quanto Wind con la fatturazione del periodo marzo-aprile 2012 aveva di fatto reso impossibile la regolarità del traffico telefonico verso tale numero in quanto già addebitato, rendendo inutile la comunicazione. Evidenziava la scorretta gestione della pratica da parte di Wind, che non aveva mai dato riscontro alle contestazioni dell'utente ed aveva effettuato la sospensione senza preavviso e senza motivazione e concludeva chiedendo: a) per la mancata risposta per 327 giorni al reclamo aperto telefonicamente a maggio 2012, un indennizzo di Euro 300,00; b) per la sospensione del servizio dal 27 giugno al 5 luglio 2012, dal 18 ottobre al 12 dicembre 2012, dal 20 febbraio al 15 aprile 2013, per un totale di 118 giorni, un indennizzo di Euro 885,00; c) lo storno parziale delle fatture emesse da aprile 2012, nonché il rimborso parziale delle fatture pagate, per un totale di Euro 448,28; d) costi della procedura per Euro 200,00;
- all'udienza di discussione, l'utente si dichiarava disponibile ad accettare lo storno dell'insoluto ed un indennizzo di Euro 300,00. L'operatore non accoglieva la proposta e gli atti venivano rimessi 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.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

### **2.2. Nel merito.**

## **2.2.a. Sulla sospensione del servizio**

L'istante lamenta la sospensione del servizio effettuata dall'operatore nei periodi 27 giugno - 5 luglio 2012, 18 ottobre - 12 dicembre 2012, 20 febbraio - 15 aprile 2013, senza preavviso, e in pendenza di contestazioni su importi fatturati, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda dell'utente viene solo parzialmente accolta per le seguenti ragioni.

In primo luogo, deve evidenziarsi che l'utente dichiara di non aver effettuato il pagamento delle fatture pervenutegli successivamente ad un accordo transattivo raggiunto con Wind a maggio 2012, in quanto tali fatture contenevano addebiti analoghi a quelli oggetto della transazione, stornati dall'operatore.

Tale motivazione non è sufficiente a giustificare la morosità dell'istante, per tre ragioni.

La prima è che l'utente avrebbe comunque dovuto provvedere al pagamento parziale delle somme non contestate, pagamento di cui non è stata fornita prova alcuna.

La seconda è che l'accordo transattivo richiamato dall'utente, in atti, riguardava unicamente gli addebiti della fattura n. 8804841916 ed escludeva espressamente l'ammissione di responsabilità da parte di Wind in ordine all'oggetto della controversia (addebiti per traffico verso un numero preferito), non potendosi dunque ritenere esistente un diritto dell'utente allo storno anche degli ulteriori addebiti.

La terza è che l'accordo prevedeva l'espresso impegno dell'utente a comunicare a Wind il numero preferito, comunicazione che l'istante, per sua espressa ammissione, non ha mai effettuato perchè, a suo dire, inutile, visto l'addebito allo stesso titolo effettuato da Wind successivamente all'accordo transattivo. Stante l'omessa comunicazione del numero preferito, invece, si ritiene che Wind abbia legittimamente continuato a fatturare il traffico effettuato dall'utente, non ricompreso nel bundle illimitato di traffico verso il numero preferito.

L'operatore ha ammesso di aver sospeso il servizio nel periodo 18 ottobre-12 dicembre 2012 e 20 febbraio-15 aprile 2013 per la morosità dell'istante, avendolo regolarmente preavvisato, e produce due lettere (una del 19 settembre 2012, l'altra del 23 gennaio 2013), la cui ricezione non è stata contestata dall'istante nei termini concessi per la replica.

Stante la ingiustificata e integrale morosità dell'utente e stante il regolare preavviso dato da Wind, le sospensioni dei periodi 18 ottobre-12 dicembre 2012 e 20 febbraio-15 aprile 2013 sono state legittimamente effettuate e, in relazione ad esse, nessun indennizzo può essere riconosciuto.

Discorso diverso per la sospensione che l'utente dichiara essere stata effettuata dal 27 giugno al 5 luglio 2012, in ordine alla quale nulla è stato dedotto, né provato dall'operatore.

Per tale sospensione, avvenuta senza regolare preavviso, in violazione di quanto disposto dall'art. 5 della Delibera AGCOM 173/07/CONS, si ritiene sussista la responsabilità di Wind, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo, che, ai sensi dell'art. 4.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si determina in Euro 67,50 .

## **2.2.b. Sulla domanda di storno e di rimborso**

L'istante chiede lo storno parziale delle fatture emesse da aprile 2012, nonché il rimborso parziale delle fatture pagate, per un totale di Euro 448,28.

La domanda viene rigettata, stante la legittimità degli addebiti effettuati per le ragioni su esposte, e considerato che gli importi ritenuti non dovuti non afferiscono al periodo di non legittima sospensione 27 giugno - 5 luglio 2012.

### **2.2.c. Sulla risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti telefonicamente, a partire dal mese di maggio 2012.

Sul punto, nulla viene dedotto dall'operatore.

Rileva, allora, 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 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, come sopra ricordato, 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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, ritenendo ragionevole prendere a riferimento quale dies a quo la data indicata dall'utente del 30 maggio 2012, in considerazione del fatto che la contestazione riguardava la fattura emessa il 12 maggio 2012, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (7 maggio 2013), ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 297,00.

### **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, nonché 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 sig.ra A. Compagno nei confronti dell'operatore Wind 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 sig.ra A. Compagno in data 8 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 67,50 ( sessantasette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 297,00 ( duecento novantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
- c) Euro 50,00 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  
Aurelio Lo Fazio  
Fto