

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. De Petris / WindTre XXX

(LAZIO/D/1061/2017)

Registro Corecom n. 45/2018

IL DIRIGENTE

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e ss. mm. , 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 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 E. De Petris, presentata, per il tramite di A.E.C.I. Lazio, in data 1 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore WindTre XXX, la sospensione del servizio dal 14.5.2017 al 17.7.2017 e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato che in data 14.5.2017 subiva la sospensione della linea, senza preavviso, e che tale

sospensione si protraeva fino al 17.7.2017 data in cui il gestore, a seguito di intervento del Co.Re.Com riattivava il servizio.

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

- Storno delle somme pagate e non dovute;
- Indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- € 960,00 a titolo di indennizzo per sospensione della linea;
- € 150,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepiva, preliminarmente, la improcedibilità dell'istanza per violazione dell'art. 2, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS in quanto l'operatore avrebbe già indennizzato l'istante di € 100,00, ai sensi dei parametri contrattuali, già prima dell'instaurarsi della controversia.

Nel merito, pur dando atto dei numerosi reclami dell'istante, assumeva di avere sempre riparato il disservizio nei termini contrattualmente previsti.

Quanto al reclamo assumeva che alcun valido reclamo indennizzabile risultava pervenuto.

Concludeva, pertanto, per il rigetto della domanda.

3. Motivazione della Decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Si ritiene anzitutto necessario chiarire sul punto, considerato il tenore della replica di parte istante, la *ratio* e la portata dell'art. 2.1 dell'allegato A del Regolamento Indennizzi, disposizione invocata dal gestore a supporto della propria eccezione di improcedibilità dell'istanza.

Il comma in questione non sancisce alcuna inammissibilità/improcedibilità dell'istanza di definizione, ove siano stati corrisposti gli indennizzi previsti dal contratto prima di accedere alla fase contenziosa o quando il gestore si sia impegnato a farlo in occasione dell'esperimento di conciliazione; bensì, al verificarsi di tali condizioni, vieta al definitore l'utilizzo dei parametri indennizzatori regolamentari (per lo più migliorativi) imponendogli la eventuale reiterazione del computo dell'indennizzo secondo gli standard contrattuali (ove esistenti per la fattispecie dedotta).

L'intento perseguito dal Regolatore con la disposizione in esame è ben descritto nelle osservazioni svolte dall'Autorità in sede di consultazione pubblica del testo del Regolamento Indennizzi : “ *...in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli importi del Regolamento solo qualora l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa: in caso contrario (n.d.r. ove lo abbia fatto fatto !) il calcolo degli indennizzi avverrà comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti. Tale specifica si rende opportuna proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento”*

Orbene, la circostanza ipotizzata sembra essersi verificata nel caso di specie, allorché prima dell'udienza di conciliazione del 9.11.2017, l'operatore ha accolto la domanda dell'istante (tranne la mancata risposta al reclamo) offrendo somme, asseritamente calcolate secondo il contratto, da corrispondersi mediante assegno bancario incassato dall'istante in data 24.9.2017.

Perciò ogni contestazione svolta dall'utente riguardo l'espresso rifiuto di tale offerta e la inadeguatezza degli indennizzi proposti rispetto a quelli regolamentari, è ovviamente da respingere in quanto condotta tipica, sanzionata per l'appunto dalla disposizione richiamata.

In sostanza il definitore è chiamato, dopo aver accertato l'esistenza dell'inadempimento e individuato la corrispondente fattispecie indennizzatoria, a verificare la congruità dell'indennizzo offerto secondo i parametri contrattuali ed a confermarne o meno il relativo ammontare, con la decisione.

E' evidente che l'improcedibilità dell'istanza (rectius: della singola domanda) è la logica conseguenza delle citate verifiche e della – eventuale- prova fornita dal gestore di avere nel frattempo effettivamente corrisposto la somma, risolvendosi, in ultima analisi, in un'improcedibilità conseguente alla cessata materia del contendere per effetto dell'avvenuto pagamento e non in una sanzione automaticamente disposta per l'esistenza dichiarata di meri presupposti formali.

In conclusione, ai fini dell'applicabilità totale o parziale degli effetti preclusivi dell'art.2, comma 1, occorre valutare la fondatezza e consistenza degli importi dovuti a titolo di indennizzi e porli a raffronto con la corresponsione dell'indennizzo di € 100,00, ai fini della verifica di congruità rispetto ai parametri contrattuali.

Qui si tratterebbe di riconoscere un indennizzo per malfunzionamento del servizio ricadente nella fattispecie disciplinata dal comma 2, dell'art.5 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

È pacifico, difatti, che il disservizio non sia stato totale e che abbia riguardato il servizio voce in entrata.

Applicando i parametri di cui all'art. citato in maniera continuativa (ma così non è dal momento che dal tenore delle segnalazioni dell'istante emerge che il disservizio è stato a singhiozzo) spetterebbe all'istante, l'indennizzo di € 2,50 dal 14.5.2017 al 17.7.2017 per un totale di 64 giorni e per complessivi € 160,00.

Si ritiene, pertanto, perfettamente congruo l'importo di € 100,00 liquidato, *ante causam*, dal gestore in applicazione della norme contrattuali.

Si ritiene, altresì, di non poter disporre lo *storno delle somme pagate e non dovute* dal momento che, non essendo stata prodotta alcuna fattura, alcuna indagine in merito può essere condotta.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami richiedendo la liquidazione del massimo dell'indennizzo.

Sono agli atti numerose segnalazioni inviate dall'istante fino alla data del 27.7.2017.

Nonostante il gestore assuma di avere sempre riscontrato le segnalazioni per fatti concludenti, bisogna riconoscersi, anche alla luce del reiterarsi delle segnalazioni dell'istante e

dell'affermazione del gestore circa l'intervento risolutivo del servizio dell'operatore Telecom, che le generiche risposte inoltrate all'istante non fossero adeguatamente motivate ed esaustive.

Ed invero 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 adeguata risposta ai reclami fin dal 14.5.2017, 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*" ai sensi delle già citate previsioni di cui all'Articolo 11, comma 2, della delibera 73/11/CONS.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 28/6/2017 (detratti i 45 giorni utili alla risposta) al 9/11/2017, data dell'udienza di conciliazione, per un totale di Euro 134,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e dell'esiguità dell'importo, appare equo riconoscersi € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura,

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra E. De Petris nei confronti della società WindTre XXX
2. La società WindTre XXX è tenuta a corrispondere all'utente, la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, oltre alla somma di € 134,00 a titolo di mancata risposta al reclamo oltre interessi legali dalla domanda;
3. La società WindTre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/11/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto