

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.1363

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Telecomunicazioni X**

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e l’allegato A);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto lo “*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;

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato il ritardo nella fornitura dei servizi nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- con proposta di contratto del 28/11/2012 si concordava l'attivazione dell'utenza business per il giorno 06/12/2012;
- l'utenza veniva attivata, senza alcun preavviso e giustificazione, solo nel tardo pomeriggio del 22/12/2012;
- il ritardo dell'attivazione dell'utenza, nel periodo compreso tra il 06/12/2012 e il 22/12/2012, arrecava danni e disagi all'istante, sia per la mancanza della linea telefonica sia per il mancato funzionamento del POS collegato alla stessa;
- l'istante rivolgeva formale reclamo per ottenere l'attivazione del servizio senza avere riscontro;
- in data 21/12/2012 l'istante presentava istanza di conciliazione e contestualmente la richiesta di un provvedimento urgente di attivazione della linea.

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

- a) l’indennizzo per la ritardata e ingiustificata attivazione dell’utenza;
- b) l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami verbali e scritti;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) l'indennizzo in merito ad atti di abuso dell'operatore;
- d) lo storno degli importi recati dalle fatture n. 8822143350, 7803677698 e 7807542065 con relativa emissione di note di credito nonché la regolarizzazione contabile della posizione;
- e) la condanna al pagamento delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria difensiva, eccepisce l'infondatezza in fatto e in diritto di tutte le domande. L'operatore riporta le schermate delle segnalazioni di guasto e quelle di intervento e precisa che il cliente ha subito un disservizio a partire dal 06/12/2013 sino al 09/01/2013. Secondo l'operatore i giorni di disservizio sono da riferirsi ad un malfunzionamento della linea e non ad una mancata attivazione. L'operatore dichiara inoltre che l'utente, in data 12 febbraio, presenta un insoluto di 828,84 euro.

## 3. Motivazione della decisione

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

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub c) non sarà oggetto di trattazione in quanto la richiesta indennizzo per atti d'abuso dell'operatore esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- b) Per quanto concerne il ritardo nell'attivazione del servizio la richiesta di indennizzo viene accolta. Alla luce della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera Agcom 179/03/CSP) e secondo il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

consolidato orientamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo ingiustificato dell’attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione. Inoltre, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore. Nel caso specifico, dalla documentazione in atti, l’operatore non fornisce nessun documento riguardo alla regolare attivazione del servizio e non risultano comunicazioni di informazione all’utente. Alla luce di ciò si ritiene l’operatore inadempiente e si riconosce all’istante il diritto all’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 1, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, pari a euro 240 (duecentoquaranta,00). L’indennizzo suddetto viene computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 pro die per il numero di 16 giorni di ritardo nell’attivazione del servizio richiesto, parametro quest’ultimo, che deve essere computato in misura pari al doppio attesa la natura business dell’utenza telefonica, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, della delibera sopra citata.

c) La richiesta di indennizzo in merito alla mancata risposta ai reclami verbali e scritti viene accolta. Ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

delibera), qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, 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. Inoltre, "nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta" (punto 3.2 della carta dei servizi Wind). Dalla documentazione in atti emergono le segnalazioni dell'istante (reclamo n. 607292177, pratica di guasto n.716352154) alle quali non risulta ci siano stati riscontri da parte dell'operatore. L'operatore in sua difesa, allega delle schermate di segnalazione guasti e relativi interventi, ma, a ben vedere, solo una schermata è riferita al numero telefonico oggetto della controversia, in particolare, la segnalazione di linea muta ricevuta in data 13/12/2012 che viene chiusa 24/12/2012, data successiva all'attivazione della procedura di conciliazione della parte istante. Si rileva inoltre che l'operatore non ha fornito adeguata motivazione ai reclami, non informava il cliente dello stato dell'indagine e non creava un rapporto di contraddittorio con l'utente. Su questi motivi si fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS pari a euro 22,00 (ventidue,00). L'indennizzo viene calcolato decurtando dal periodo di ritardo i 45 giorni previsti dall'art. 8 della delibera 179/03/CSP e moltiplicando il parametro di euro 1,00 pro die dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo dal gestore (13/12/2012) fino alla ricezione di una risposta adeguata ovvero fino all'udienza di conciliazione (19/02/2013).

d) La domanda sub d) viene parzialmente accolta. Dalla documentazione in atti emerge che le fatture hanno ad oggetto due linee, una delle quali non è oggetto della controversia e, inoltre, i periodi di fatturazione non coincidono col periodo di ritardo lamentato dall'utente. Pertanto, stante la difficoltà di calcolare un importo per i singoli giorni di ritardo, si ritiene equo riconoscere uno storno in misura pari ad euro 80,29 (ottanta/29) che coincide con il costo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'abbonamento "All inclusive Affari" dall'11/12/2012 al 10/02/2013 " relativo alla linea in causa (fattura n. 7803677698).

e) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato in udienza, facendosi assistere, sia in fase di conciliazione sia in fase di definizione.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento,00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dell'utenza dal 06/12/2012 e il 22/12/2012 per 16 giorni complessivi, per le motivazioni di cui a capo b);
  - II. euro 22,00 (ventidue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 27/01/2012 al 19/02/2013 per le motivazioni di cui al capo c).
  - III. euro 80,29 (ottanta/29) a titolo di storno per le motivazioni di cui al punto d).

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)