

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.281

OGGETTO: Definizione controversia XXX-YYY-ZZZ / Wind Tre 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;

Viste la delibera Agcom 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 Agcom 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 la delibera Agcom n. 179/03/CSP, determinazione n. n. 3/12 del Corecom Lombardia, la determinazione n. 4/16 del Corecom Toscana;



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 contestato di aver subito disagi sulla rete di telefonia fissa e sui servizi internet da parte della società Wind Tre X.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver subito in data 13.06.2014 l’interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi voce e internet con totale assenza di funzionamento;
- che in data 18.06.2014 ancora perduravano i malfunzionamenti e per questo motivo l’istante decideva di cambiare operatore;
- di aver provveduto, in data 18.06.14 e 05.09.2014 ad inviare reclamo nel quale richiedeva anche lo storno della fattura n. 7913512703;

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

- a) l’indennizzo per sospensione della linea per un totale non inferiore ad € 1.200,00, calcolato come da Delibera 124/10/CONS;
- b) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18.06.2014 e del 05.09.2014, poiché il riscontro viene valutato “apparente”;
- c) il rimborso della fattura n. 7913512703;
- d) il rimborso della voce riguardante “attività di migrazione”;
- e) il riconoscimento delle spese di procedura da quantificare in via equitativa.



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza e ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al servizio, evidenziando che il disservizio tecnico lamentato dall'istante è stato causato da un evento anomalo a carattere eccezionale che ha interessato alcune tipologie di servizi e porzioni di territorio e che tale disservizio è stato tempestivamente risolto in tempi più brevi di quelli previsti dalla Carta Servizi. Per tali motivi non trova applicazione, nel caso di specie, il diritto all'indennizzo vantato dall'istante.

In merito all'informazione dovuta ai clienti, precisa di aver informato tempestivamente la clientela e di aver quindi assolto gli oneri informativi posti a suo carico.

Inoltre l'operatore ha evidenziato che in data 16 luglio 2014 era stato siglato un accordo, alla presenza dell'Autorità (Agcom) fra la società Wind e le Associazioni dei consumatori presenti, nel quale concordavano le iniziative per la gestione dei reclami presentati dai clienti in merito all'eccezionale evento verificatosi il 13 giugno 2014.

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) La domanda a) è da accogliere parzialmente. In particolare, si precisa che la Delibera n. 124/10/CONS richiamata dall'istante è una delibera di *consultazione pubblica sull'adozione di un regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*. Nello specifico, a seguito di tale procedura di consultazione pubblica indetta con la Delibera summenzionata, il 16 febbraio 2011 l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha approvato, con Delibera n. 73/11/CONS, il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, le cui disposizioni sono entrate in vigore il 15 marzo 2011 e a cui lo scrivente Servizio deve fare riferimento.

Si rileva innanzitutto che ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, le richieste che possono essere esaminate sono *ope legis* limitate, in fatto di



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Inoltre per quanto lo studio legale istante sia composto da più professionisti, si ritiene che esso sia un unico centro di interesse unitario essendo esso stesso intestatario del contratto.

In particolare, in relazione alla richiesta di indennizzo per la sospensione/interruzione del servizio voce e internet, si precisa che, in relazione all’arco temporale del disservizio per l’evento eccezionale, si identificano il *dies a quo* e il *dies ad quem* nella data del 13 giugno 2014 (giorno in cui il disservizio si è manifestato in maniera incontestata). In riferimento a ciò deve qui richiamarsi il già citato accordo tra le Associazioni dei Consumatori e Wind siglato il 16 luglio 2014, nel quale è stato concordato un indennizzo per il “disservizio su rete Wind verificatosi venerdì 13 giugno 2014” corrispondente per gli abbonati mobile e fisso, allo sconto nella prima fattura utile, di € 2,50 più 1Gb di navigazione gratis per utenze business (Comunicato stampa 16 luglio 2014 - Concordate iniziative per la gestione dei reclami per i disservizi Wind del 13 giugno 2014).

Risulta incontestato che l’operatore non ha provveduto a corrispondere tale indennizzo.

Tutto ciò premesso, non avendo l’operatore Wind dimostrato di aver corrisposto alcun indennizzo al cliente per l’interruzione del servizio, si ritiene che l’utente abbia diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di € 5,00 per ogni giorno di disservizio, ai sensi dell’art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi che disciplina il caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici. Tale indennizzo, che va riconosciuto in favore dell’istante, andrà computato in misura pari al doppio, secondo l’art. 12, comma 2, del medesimo-Regolamento secondo cui “se l’utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”, e sarà quindi pari ad € 10,00. (Determinazione Corecom Toscana n. 4/16).

B) La domanda b) è da accogliere parzialmente. In particolare, in relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si precisa che il reclamo del 18.06.2014 è stato inviato a Wind in data 20.06.2014, via pec, come da documento fornito dall’istante.

Pertanto, considerato che la prima risposta al reclamo da parte dell’operatore porta data del



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

21.11.2014, ma che non è comprovata la ricezione del medesimo da parte dell'istante ed inoltre che l'istante eccepisce di non aver mai ricevuto una risposta, si accoglie la richiesta e si reputa, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, di liquidare l'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura di € 264,00 (pari ad un euro al giorno per 264 giorni di disservizio dal quarantacinquesimo giorno successivo alla data del reclamo, ovvero dal 5/8/2014 fino alla data dell'udienza intervenuta il 27/4/2015).

Per quanto riguarda, invece, il reclamo del 05.09.2014, si ritiene che, trattandosi di una comunicazione di replica in merito ad una questione già esaminata e comunque riscontrata dal gestore, la stessa non possa essere intesa come un nuovo reclamo. Pertanto la domanda non può essere accolta.

C) Le domande c) e d) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.

Ai sensi dell'articolo 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto del principio di proporzionalità, ovvero è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio. (conforme: Corecom Lombardia Determinazione n. 3/12).

In tal senso si sottolinea come sia state effettuate chiamate nel periodo contestato, come da fattura n. 7913512703 per il periodo 01.06.14-15.07.14 allegata all'UG (pagina 1,2 dettaglio chiamate) e pertanto, considerato che le uniche giornate in cui non si segnala traffico risultano solo il 14 e 15 giugno 2014, rispettivamente sabato e domenica, si ritiene che l'indennizzo per l'interruzione di servizio, riconosciuto al capo precedente, sia comprensivo del disagio occorso. L'utente chiede inoltre il rimborso dell'importo di € 35,00 addebitato dall'operatore quale "costo di attività di migrazione del servizio verso altro operatore", secondo l'utente non dovuto in forza di quanto previsto dal cd. Decreto Bersani e dalle Delibere AGCOM.

Considerato che la legge n. 40/2007 che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007, all'art. 1, comma 3, prevede che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le*



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore". La vigilanza sull'attuazione delle disposizioni sopra riportate, ai sensi del successivo comma 4, è attribuita all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la quale ha emanato delle Linee Guida che al punto n.6 prevedono quanto segue:

1. Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. 2. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. 3. Nello svolgimento della propria attività, pertanto, la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento. Per essere in linea con l'intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Si ricorda al riguardo che secondo la prassi nazionale e internazionale utilizzata da Società di Revisione indipendenti, si considerano come pertinenti "i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o ai servizi in base all'analisi diretta della loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l'acquisto di un'attività o l'insorgere di una passività" 4. Pertanto l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali "costi" (ossia solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova) e nell'entrare nel merito dei singoli importi richiesti ai fini della valutazione della loro "giustificazione" ai sensi della Legge n. 40/2007. Per ciascuna voce di costo potranno inoltre essere individuate delle "soglie" di valore, che esprimano un congruo livello di costi per il recesso e per il trasferimento delle utenze sostenuti dall'operatore. Le "soglie di allerta" così individuate potranno essere utilizzate anche allo scopo di confrontare gli importi richiesti dagli operatori ed orientare l'attività di verifica della "giustificazione" dei costi con specifico riguardo a quelli più elevati rispetto a tali soglie. 5. In sede di analisi delle risultanze dei dati raccolti, gli Uffici



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

potranno comunque, dal confronto delle diverse voci, suggerire correttivi nelle indicazioni fornite dagli operatori, applicando ovunque possibile uguali criteri di attribuzione del costo e valutazioni sul grado di efficienza degli stessi, tenuto conto altresì della presenza sul mercato sia di operatori che gestiscono integralmente e autonomamente il processo (e dunque verticalmente integrati) che di operatori che assegnano in outsourcing una o più fasi dello stesso e che dunque sono vincolati nella gestione ad uno o più contratti all'ingrosso. 6. Nel settore della telecomunicazioni merita una precisazione a parte il caso del passaggio degli utenti da un operatore ad un altro. In tale casistica di recesso – prevalente sul piano statistico – generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati.”

In merito, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Wind Infostrada (al link <http://www.infostrada.it/it/gen/multipagina1/pg1.phtml>), peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione “tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta”, la società Wind ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007 (per la migrazione, come nel caso in esame, l'utente sarebbe tenuto a sostenere il costo di € 35,00).

Tuttavia, nel caso di specie, va tenuto conto del fatto che non si conosce quando il rapporto contrattuale si sia instaurato e quindi se in epoca precedente all'introduzione della regolamentazione sopra riportata, di conseguenza non si conosce se tali costi di disattivazione siano stati previsti dalle parti al momento della conclusione del contratto. Ai sensi dell'art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore, dedicato a “Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione”, si prevede che: “14.1 Infostrada potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche ed economiche comunicandolo al Cliente secondo quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. 14.2 Se la modifica comporta un aumento



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel Contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. 14.3 In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al precedente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. 14.4 Le comunicazioni da Infostrada al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telefax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite tramite ogni altro mezzo idoneo ivi incluso attraverso adeguate campagne informative, utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione. Omissis". Si tratta allora di accertare se, nella fattispecie, l'operatore, nell'esercizio del diritto di apportare variazioni alle Condizioni Generali di Contratto, abbia o meno rispettato gli obblighi previsti, ovvero se abbia informato l'utente dell'introduzione di tali costi di disattivazione con preavviso di trenta giorni e del suo diritto di recesso, in conformità a quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259. Dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore, abbia inoltrato all'utente la comunicazione sulle "Variazione Condizioni Generali di Contratto".

La ricezione di tale comunicazione e la richiesta di rimborso non è stata contestata dall'operatore. Ne consegue che la domanda dell'utente può essere accolta e, pertanto, si riconosce in favore dell'istante il diritto a vedersi rimborsati € 35,00 derivanti dalla cessazione del contratto (attività di migrazione).

d) La domanda e) è da rigettare. In applicazione del principio di equità e proporzionalità i cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", considerata la mancata presenza della parte istante in fase di udienza ex art. 16 comma 4 della Delibera 173/07/CONS di definizione della controversia, si ritiene sussistano giusti motivi per compensare le spese del procedimento.



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza XXX – YYY - ZZZ nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

La società Wind H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante:

- a) €10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio di cui al giorno 13.06.2014, secondo le motivazioni di cui al capo A;
- b) €264,00 (duecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la per la mancata risposta al reclamo, secondo le motivazioni di cui al capo B.
- d) €35,00 (trentacinque) a titolo di restituzione delle spese di disattivazione del servizio, secondo le motivazioni di cui al capo C.

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 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 Rita Filippini



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom