

**Co.Re.Com. Cal/Ri**

**DELIBERAZIONE N. 113**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**Arcuri Xxxxx c/ Wind Telecomunicazioni Xxx.**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 26/06/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com. Calabria;

Visti:

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262 di approvazione del testo del codice civile;

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza acquisita al prot. Corecom Calabria n. 48269 del 6 novembre 2012, con cui l'utente Arcuri Xxxxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Wind Telecomunicazioni Xxx., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 13 novembre 2012 (prot. n. 49565/12), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Dato atto che nessuna delle parti ha richiesto l'udienza di discussione;

Considerato quanto segue

### Oggetto delle controversie e risultanze istruttorie

La sig.ra Arcuri Xxxxxxx ha promosso, dinanzi al Co.re.com. Calabria, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Wind Telecomunicazioni Xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 9 novembre 2012, l'istante ha domandato a questo Co.re.com. la definizione della controversia. La ricorrente ha esposto di aver stipulato il giorno 19 novembre 2011, a mezzo telefono, un contratto con il gestore Wind Infostrada per l'attivazione di servizi di telefonia fissa (adsl e voce), in applicazione dell'offerta "tutto incluso 8 mega". L'attivazione della linea non è avvenuta nei termini previsti dal contratto ed è stata altresì sospesa *ab origine* la fornitura dei servizi voce e adsl. La problematica è stata segnalata ripetutamente per via telefonica, senza alcun esito. Alla ricorrente, collegatasi all'area clienti del sito internet Wind-Infostrada, al fine di verificare lo stato dell'attivazione, in varie occasioni è comparso sempre il messaggio: "*stiamo provvedendo all'attivazione di Infostrada come Operatore unico sulla sua linea telefonica. L'attivazione è ad oggi prevista .....*". Esasperata dall'assenza di linea, l'utente ha esercitato il diritto di recesso con racc. a/r del 23 marzo 2012.

Il 4/04/2012, però, l'istante, collegandosi sul sito dell'operatore, ha appreso dell'attivazione della linea adsl. Ritenendo pertanto risolto il malfunzionamento, la sig.ra Arcuri, dopo essersi consultata con un operatore della società telefonica, ha rinunciato al recesso. Da allora i servizi sono stati attivati, ma sono

iniziati vari malfunzionamenti, sia sulla linea voce sia su quella adsl. L'avvio delle connessioni si è rivelato difficoltoso e sono state rilevate frequenti cadute di linea.

Il servizio voce, invece, ha funzionato a singhiozzo, impedendo totalmente la ricezione delle chiamate in entrata, ad eccezione di alcune telefonate locali. Le chiamate in uscita, invece, sono state sempre compiute con difficoltà, stante le continue interruzioni delle conversazioni e con l'aggiunta di un frequente ed automatico inserimento in attesa delle telefonate. In quest'ultimo caso, sul display dell'apparecchio telefonico appariva la frase "chiamata in arrivo", ma la segnalazione era scorretta, in quanto il numero segnalato era lo stesso dell'odierna ricorrente. Anche quest'ultimi disservizi sono stati segnalati al numero 155 del servizio clienti. E' stata aperta la pratica n. 7409017, con numero di reclamo 176201240, rimasta senza adeguato riscontro scritto. Sono seguite poi numerose chiamate della sig.ra Arcuri, dirette sempre verso il servizio clienti, ricevute dagli operatori (mg25lh), (mg27bb) e (mc31mh).

L'istante ha, pertanto, domandato:

- a) la risoluzione dei malfunzionamenti, o in subordine la restituzione della risorsa a Telecom;
- b) € 997,50 (novecentonovantasette/50), per la sospensione del servizio voce (€ 7,50 al giorno, per 133 giorni di ritardo);
- c) € 997,50 (novecentonovantasette/50), per la sospensione del servizio adsl (€ 7,50 al giorno, per 133 giorni di ritardo);
- d) € 547,50 (cinquecentoquarantasette/50), per il ritardo nell'attivazione del servizio voce (€ 7,50 al giorno, per 73 giorni di ritardo);
- e) € 547,50 (cinquecentoquarantasette/50), per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl (€ 7,50 al giorno, per 73 giorni di ritardo);
- f) € 537,50 (cinquecentotrentasette/50) per 215 giorni di malfunzionamento parziale del servizio voce (dal 4/04/12 al 5/11/12);
- g) € 537,50 (cinquecentotrentasette/50) per 215 giorni di malfunzionamento parziale del servizio adsl (dal 4/04/12 al 5/11/12);
- h) € 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta scritta ai reclami;
- i) € 2.000,00 (duemila/00) per i disagi sostenuti e per il rimborso delle spese di telefonia mobile sostenute a causa del mancato godimento dell'utenza fissa;
- j) il rimborso e/o storno di tutte le fatture emesse per i mesi da novembre 2011/ marzo 2012.

Wind Telecomunicazioni Xxx., tempestivamente costituita, ha eccepito quanto segue :

- 1) in data 19 novembre 2011, la sig.ra Arcuri ha richiesto la migrazione dell'utenza n. xxxxxxx verso Wind.
- 2) Il *provisioning* è stato riscontrato negativamente da Telecom Italia, la quale ha notificato un KO per "risorsa da migrare inesistente".
- 3) Il 30 dicembre 2011, Wind ha trasmesso un nuovo ordine a Telecom con migrazione della linea completata il 4 aprile 2012.
- 4) Nessuna responsabilità può, quindi, essere imputata all'odierna resistente, la quale si è prontamente attivata per evadere la richiesta della cliente in maniera tempestiva.
- 5) Come ammesso dalla ricorrente, Wind ha prontamente informato l'istante in merito alla data di attivazione del servizio, nonché di ogni slittamento subito.

Alla luce delle argomentazioni espresse, la società resistente ha chiesto il rigetto delle avverse domande, depositando:

- a) un estratto di una schermata dell'applicativo Wind, inerente gli ordini di attivazione sulla linea;
- b) le copie di alcune stampe riprodotte una pagina del sito internet appartenente alla resistente, in cui sono indicate date diverse e progressive di prevista attivazione della linea.

In sede di replica, l'istante ha dedotto quanto segue:

- A) non assume alcun pregio quanto affermato da Wind, in quanto la società telefonica non produce uno screen shot diretto a provare la sua tesi. Il gestore non spiega infatti la ragione per cui la risorsa da migrare, dapprima ritenuta inesistente, è stata improvvisamente resa disponibile. La problematica evidenziata dall'operatore, infatti, sembra essere più compatibile con l'impossibilità di completare la migrazione, piuttosto che con il suo ritardo. Wind non ha provato, quindi, di aver assolto all'obbligo di attivare la linea nei tempi previsti dal contratto, né che il ritardo fosse dipeso da Telecom. Piuttosto, il positivo espletamento della seconda richiesta di migrazione, comprova la responsabilità dell'odierna resistente, la quale ha, in siffatto modo, rimediato ai suoi precedenti errori.
- B) Nessuna informativa è stata resa alla ricorrente sulle difficoltà di completamento della procedura di migrazione. I presunti riscontri depositati da Wind sono gli stessi già allegati dall'istante. Si tratta, invero, di stampe rinvenute nel sito dell'operatore, del tutto prive di valore informativo. Esse non indicano né le ragioni del ritardo, né quelle della modifica delle date di attivazione del servizio. Piuttosto hanno indotto in errore la sig.ra Arcuri, riportando sempre e solo una data di attivazione fittizia. La procedura di attivazione, infatti, per affermazione espressa del gestore, è stata avviata solo in due occasioni. I continui rinvii sono apparsi quindi irragionevoli.
- C) Nessuna eccezione è stata proposta da Wind in merito ai disservizi lamentati nell'atto introduttivo, riconoscendo per fatti concludenti sia la sospensione del servizio sia i persistenti malfunzionamenti.

Ai sensi dell'art. 18 è stato chiesto ai gestori Telecom Italia Xxx. e Teletu Xxx. l'invio di una copia delle maschere esplicative delle fasi di migrazione da Teletu verso Wind dell'utenza numero xxxxxxxx, servizi voce e adsl, con documentazione espressa delle richieste non andate a buon fine, nonché deposito di memorie descrittive delle maschere e delle operazioni compiute.

Telecom ha precisato che la migrazione del servizio voce dall'olo Teletu all'olo Infostrada è stata eseguita il 04/04/12, mentre la cessazione del bitstream asimmetrico wholesale dell'olo teletu è avvenuta 10/04/2012.

Teletu ha sostanzialmente confermato le informazioni fatte pervenire da Telecom.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile.

Si rammenta, altresì, 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, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

### 2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione "una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose"(art. 1559 c.c.).

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

## 2.1 Con riferimento al ritardo nell'attivazione dei servizi voce e adsl.

La ricorrente lamenta, come visto, il ritardo nell'attivazione, con sospensione, dei servizi voce e adsl dal 19 novembre 2011 al 4 aprile 2012.

Wind, invece, afferma di aver prontamente avviato il processo di attivazione, dapprima non concluso nei termini a causa di un Ko notificato da Telecom e poi, in occasione della seconda richiesta di migrazione, espletato con successo. Ha altresì eccepito di avere sempre prontamente informato l'istante circa la data di attivazione dei servizi e dei successivi slittamenti.

Ciò posto, la presente domanda è parzialmente fondata e merita accoglimento entro i limiti di quanto sotto delineato.

Wind, pur sollevando delle eccezioni puntuali, non produce alcunché atto a provare l'esclusione di responsabilità. Le informazioni rinvenute sul sito ed apprese di volta in volta dalla cliente, infatti, non sono da ritenersi sufficienti ad escludere una responsabilità di Wind, la quale si è astenuta dall'indicare alla cliente **il tempo e, soprattutto, le cause del ritardo e delle rimodulazioni verosimilmente ricevute da Telecom**. Per altro verso, poi, i rilievi mossi da Wind non chiariscono le motivazioni per cui il ritardo sarebbe dipeso da fatto imputabile alla società Telecom o a Teletu (*donating*), piuttosto che alla stessa Wind.

La società Wind, quindi, avrebbe dovuto indicare la causale delle varie rimodulazioni ed il momento in cui le stesse le sono state notificate, al fine di scongiurare la propria responsabilità, ovvero ridistribuirla in relazione al mutato quadro prospettico.

In ogni caso poi, come accennato *ut supra*, aspetto altrettanto grave è la mancanza di informazione alla cliente appalesata nel corso del procedimento. Se è vero da una parte che la cliente si è prontamente attivata, collegandosi sul sito Wind al fine di apprendere la data di attivazione della linea, è altrettanto vero che le notizie rinvenute si sono dimostrate lacunose e insufficienti ad orientare la consumatrice. Nelle stampe allegate in atti è possibile rinvenire solo la data di prevista attivazione, giammai le ragioni della sua variazione. Nessun'altra informazione utile sembra essere mai stata trasmessa all'utente, confinandola in uno stato di incertezza.

A tale proposito occorre ribadire che, conformemente ad un indirizzo consolidato in seno all'Agcom (*ex multis*, delibera 116/11/CIR), **gli operatori devono fornire - anche sotto il profilo temporale - i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto**. Qualora l'utente lamenti, pertanto, l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, **l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso**. Il gestore deve altresì provare di aver **adeguatamente informato l'utente** delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. **Non è da ritenersi sufficiente, quindi, un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.**

Parimenti, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione, laddove necessarie per l'esecuzione di lavori. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore.

Nel caso di specie, Wind non ha offerto idonea prova ed adeguata dell'esatto adempimento, appalesando la propria responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c.

Nessuna responsabilità invece può essere attribuita nei confronti di Wind a titolo di interruzione o sospensione del servizio, in quanto è documentalmente provato che la risorsa è entrata nella disponibilità di Wind a partire dal 4 aprile 2012, sicché la misura dell'indennizzo è quella espressa dall'art. 3, co. 3, della delibera indennizzi.

## 2.2 Con riferimento al malfunzionamento dei servizi voce e adsl.

La sig.ra Arcuri lamenta, come visto, il malfunzionamento dei servizi voce e adsl.

Wind, invece, non offre alcuna argomentazione in proprio favore.

Sulla scia delle predette posizioni ed alla luce delle risultanze istruttorie, si può ragionevolmente accogliere la domanda dell'utente.

**Preliminarmente, con riferimento all'interruzione dei servizi, giova rammentare che l'intera disciplina delle telecomunicazioni riflette l'inderogabilità dell'obbligo di garantire la regolarità dell'erogazione dei servizi telefonici.** Allorquando poi la problematica investe – come nel caso di specie – anche il servizio universale, l'inadempimento va valutato con maggior rigore. Tra le varie norme disattese, merita di essere rammentato l'art. 3, comma 4, della Delibera 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Ne consegue che in tutti i casi di interruzione di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. (*ex multis*, delibera 80/12/CIR)

Pertanto, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, si giunge, infatti, a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, nell'ambito delle controversie inerenti il settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass. Civ. n.2387/04). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo Co.re.com., secondo cui: *"l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio"*

(Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'istante dello scorretto funzionamento dei servizi, è onere del gestore contestare l'affermazione, dimostrandone la regolare somministrazione, ovvero provare – sempre ex art. 1218 c.c. – che **l'inadempimento o il ritardo sia stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore**. Nulla di questo è stato fatto e, pertanto, la ricorrente, andrà indennizzata per il malfunzionamento dei servizi, voce e adsl.

### 2.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha dedotto di aver proposto numerosi reclami sia con modalità di comunicazione telefonica, sia in forma scritta. In particolare, risulta dagli atti una nota, inviata attraverso fax e raccomandata a.r. del 21 aprile 2012, con cui la sig.ra Arcuri si è lamentata del ritardo nella procedura di migrazione e della mancata risoluzione dei malfunzionamenti telefonici.

Wind non ha eccepito nulla in merito, salvo dedurre di aver prontamente informato l'istante di ogni slittamento subito, attraverso le schermate del proprio sito internet.

Alla luce delle contrapposte argomentazioni la domanda della ricorrente può ritenersi fondata.

Al fine di non incorrere in responsabilità, infatti, Wind avrebbe dovuto allegare una risposta chiara ed esauritiva ai reclami dell'utente, dimostrando di aver adempiuto a quanto disposto dall'**art. 4, comma 1, delibera 179/03/CSP**. In particolare, l'**art. 8, comma 4**, della predetta delibera, recita: *"gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso ...omissis ..... In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti"*.

Orbene, l'istruttoria ha accertato il mancato rispetto delle anzidette disposizioni. Siffatto inadempimento determina una mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio tra utente e gestore; laddove la corretta gestione dei reclami rappresenta il primo strumento deflattivo dei contenziosi telefonici, giacché spesso è proprio l'assenza di un confronto a rappresentare la scaturigine della litigiosità dell'utente.

### 3 Indennizzi, rimborsi e storni.

Si rigetta la domanda di storno delle fatture. Come emerso dall'indagine il servizio è stato regolarmente attivato, sebbene abbia manifestato *ab origine* dei malfunzionamenti, sicché verrà riconosciuto in favore dell'istante solo un congruo indennizzo.

Si rigetta anche la domanda di indennizzo per la sospensione dei servizi dalla stipula del contratto all'attivazione, in quanto è documentalmente provato che Wind ha acquisito la disponibilità della linea soltanto a partire dal 4 aprile 2012 per il servizio voce e dal 10 aprile 2012 per quello adsl.

All'istante va, quindi, riconosciuto un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e adsl. A tal fine occorre però delimitare l'arco temporale di riferimento.

In tal senso, giova rammentare le informazioni apprese dai gestori coinvolti a vario titolo nella procedura di migrazione – attraverso la richiesta d'integrazione istruttoria esperita ex **art. 18 delibera 173/07/CONS** – i quali hanno documentato le date di attivazione dei servizi voce e adsl, dimostrando il momento effettivo di acquisizione della linea da parte di Wind (**4 aprile per il servizio voce e 10 aprile 2012 per**

quello adsl). Sicché, il *dies a quo*, già pacifico tra le parti, è il 19 novembre 2011, il *dies ad quem*, invece, è il 4 aprile 2012 per il servizio voce ed il 10 aprile 2012 per quello adsl.

A tal proposito si rileva che – in considerazione della tempistica di 60 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa, prevista dalla Carta dei Servizi del gestore (art. 2.1) – a fronte del contratto stipulato in data 19 novembre 2011, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 18 gennaio 2012. Il periodo valutabile, pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo è quello intercorrente tra quest'ultima data e quella di attivazione dei servizi voce e adsl.

Con riferimento al *quantum* del ristoro per il ritardo nell'attivazione dei servizi, merita di essere applicata la previsione contenuta nell'**art. 3 (Indennizzo per ritardata attivazione del servizio) della delibera 73/11/CONS**, che così espressamente recita: "*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.....omissis.....Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto.....omissis*". Come osservato in precedenza, la fattispecie che ci occupa concerne proprio l'ipotesi espressa dall'**art. 3.3**, sicché la ricorrente andrà indennizzata nella corrispondente misura.

L'istante merita altresì un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e adsl.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disservizio, invece, si distinguono due periodi: dal 4 aprile 2012 al 20 marzo 2013 per il servizio voce e dal 10 aprile al 6 novembre 2012 per il servizio adsl.

I lamentati malfunzionamenti sul servizio voce, infatti, sono stati risolti in seguito alla presentazione, in pendenza del procedimento di definizione, dell'istanza ex art. 5 del regolamento, con ripristino della regolare funzionalità della linea al 20 marzo 2013, laddove non è stata dimostrata la data di risoluzione della problematica inerente il servizio adsl, pertanto, in quest'ultimo caso il *dies ad quem* coincide con la data di presentazione dell'istanza di definizione.

La ricorrente merita, infine, il riconoscimento di un indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo scritto del 21 aprile 2012. **In tal senso, occorre anche qui delineare l'arco temporale indennizzatorio.** Il reclamo scritto è stato ricevuto, come visto, in pari data, mentre i chiarimenti sono giunti all'udienza di conciliazione, tenuta l'8 agosto 2012, in cui le parti hanno avuto modo di esporre le reciproche posizioni. E' quindi maturato, detratta la franchigia di quarantacinque giorni, un ritardo complessivo di sessantaquattro giorni; di tal guisa è da riconoscere all'istante un indennizzo di **€ 64,00** ai sensi dell'**art. 11 della delibera 73/11/CONS**.

All'istante dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo, così determinato:

**€ 159,00 (centocinquantanove/00)**, per 106 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio voce;

**€ 168,00 (centosessantotto/00)**, per 112 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio adsl;

**€ 872,50 (ottocentosettantaque/50)**, per 349 giorni di malfunzionamento del servizio voce;

**€ 525,00 (cinquecentoventicinque/00)**, per 210 giorni di malfunzionamento del servizio adsl;

**€ 64,00 (sessantaquattro/00)**, per 64 giorni di ritardo per la risposta al reclamo.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

#### 4 Sulle spese di procedura.



**L'art. 6 del Regolamento** sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione, l'accoglimento dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese. Si riconosce, pertanto - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di **€ 150,00(centocinquanta/00)**, in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

**L'accoglimento**, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza proposta dal sig.ra Xxxxxxx Arcuri con rigetto delle ulteriori domande.

La società **Wind Telecomunicazioni Xxx.**, pertanto, è tenuta a riconoscere e versare al ricorrente, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

**€ 159,00 (centocinquantanove/00)**, per il ritardo nell'attivazione del servizio voce;

**€ 168,00 (centosessantotto/00)**, per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl;

**€ 872,50 (ottocentosettantaque/50)**, per il malfunzionamento del servizio voce;

**€ 525,00 (cinquecentoventicinque/00)**, per il malfunzionamento del servizio adsl;

**€ 64,00 (sessantaquattro/00)**, per il ritardo per la risposta al reclamo;

**€ 150,00(centocinquanta/00)**, a titolo di rimborso spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

#### I COMPONENTI

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### IL PRESIDENTE

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V.

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM. CALABRIA

f.to Avv. Rosario Carnevale