

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 103

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Chilà xxxx c/ WIND TELECOMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25.06.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria; dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale; ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per molti dei ricorsi posti oggi in decisione; considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi; visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato; visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

Visti:

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";

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

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." 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.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.re.com. 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 del 13 gennaio 2012, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 1777, con cui il sig. xxxx, ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Wind TELECOMUNICAZIONI, 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 23 gennaio 2012 (prot. n. 3169), 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;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 13 gennaio 2012, il sig. xxxx, promuoveva dinanzi al Co.Re.Com Calabria un procedimento di definizione nei confronti della Società Wind TELECOMUNICAZIONI.

In particolare, le doglianze riguardano:

1) La sospensione dei servizi voce e ADSL e la cessazione dell'utenza senza preavviso.

L'utente precisa che dal mese di agosto 2011 ha avuto la sospensione del servizio fonia e ADSL per morosità, e che dal mese di novembre 2011, nonostante il regolare pagamento delle fatture, ha subito la cessazione di ogni servizio, specificando che la suddetta cessazione, non è stata preceduta da alcun avviso e/o diffida.

Inoltre, il Co.re.Com., con determina dirigenziale del 25 novembre 2011, n. 96, intimava agli operatori Wind e Telecom a mettere in atto le procedure tecniche-amministrative-gestionali per garantire il ripristino, con riassegnazione della risorsa numerica, dei servizi fonia e adsl entro 5 giorni lavorativi.

L'utente chiedeva a Wind il "risarcimento/indennizzo da liquidare secondo l'ammontare di cui alle violazioni accertate e provate dall'adozione della determinazione dirigenziale n. 96 su richiamata, il rimborso delle spese e l'indennizzo per mancata fruizione del servizio.

Per le ragioni su esposte l'utente si determinava ad adire questo Co.Re.Com., avviando, in data 6 dicembre 2011, il tentativo di conciliazione, che si concludeva con esito negativo, in quanto le parti in sede conciliativa non hanno raggiunto alcun accordo, come da verbale.

A seguito dell'avvio del procedimento, il 23 gennaio 2012, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto ad entrambe le parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, solo l'operatore Wind ha prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore Wind contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione, di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge specificando che i servizi erano stati sospesi per morosità dell'utente, nonostante i ripetuti solleciti telefonici e i vari invii delle fatture, per l'estinzione degli insoluti.

L'operatore convenuto, in pendenza della suddetta morosità, sospendeva il servizio, inviando lettera di cessazione, con la seguente causale: "perdurante morosità nonostante vari solleciti". Successivamente l'utente trasmetteva copia del versamento effettuato in favore di Wind, ma quest'ultimo si vedeva costretto nella stessa giornata a comunicare al Sig. xxxx, che non avrebbe riattivato la linea per la presenza di un altro insoluto. L'istante, a sua volta, comunicava che avrebbe effettuato a stretto giro il pagamento sollecitato.

senonché, l'operatore Wind, il 27 ottobre 2011 riscontrava che il suddetto pagamento non era mai stato effettuato, rilevando che la posizione contabile dell'utente era rimasta invariata e che, per tali ragioni, il contratto sarebbe stato

risolto per morosità. La disattivazione definitiva veniva effettuata in data 9 novembre 2011. Ciò non di meno, l'utente il 11 novembre 2011, trasmetteva all'operatore, copia della ricevuta di pagamento delle fatture insolute e contattava il servizio clienti per chiedere la riattivazione del servizio; suo malgrado apprendeva che la convenuta non era più nella condizione tecnica di procedere alla riattivazione della linea, considerato che, il pagamento dell'insoluto risultava effettuato successivamente alla disattivazione per morosità (come da documentazione in atti).

In conclusione, l'istante chiede l'indennizzo/risarcimento per i disservizi subiti, oltre al rimborso delle spese sostenute.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: entrambe hanno sempre aderito alle udienze di 1° e 2° grado tenutesi presso il Co.re.Com. Calabria.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo.

Al riguardo, la presente controversia ha come oggetto la sospensione dei servizi voce e ADSL e la cessazione dell'utenza senza preavviso.

Tempestivamente, da parte sua, l'operatore convenuto, con memoria presentata in data 21 febbraio 2012, contestava le affermazioni dell'istante e contestava ogni sua richiesta, di rimborsi/indennizzi nei propri confronti, assumendone l'infondatezza in fatto e in diritto.

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.

Ciò premesso, sulla base delle dichiarazioni e della documentazione, depositata in atti, si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta, per i motivi di cui appresso:

l'operatore WIND dimostra con dettagliata documentazione che i servizi sono stati sospesi per morosità dell'utente, a nulla valendo i ripetuti solleciti telefonici e i vari invii delle fatture, per estinguere gli insoluti. Inoltre l'operatore convenuto, in pendenza della suddetta morosità, ha sospeso il servizio, inviando lettera di cessazione (come da documentazione in atti) con causale: "la perdurante morosità". Successivamente all'estinzione dei debiti dell'utente odierno, Wind suo malgrado constatava che la convenuta non era più nella condizione tecnica di procedere alla riattivazione della linea, considerato che il pagamento dell'insoluto risultava effettuato successivamente alla disattivazione per morosità (come da documentazione in atti).

Per quanto sopra, si ritiene che la sospensione dell'utenza sia stata legittimamente disposta da Wind, giacché all'utente è stato riconosciuto (come da documentazione in atti), un "congruo preavviso", giusta disposizione dall'art. 5 della Delibera 173/07/CONS.

In ragione di quanto appena esposto, non si ritiene di accogliere l'istanza di indennizzo del ricorrente per la sospensione senza preavviso dei servizi voce, dell'ADSL e la cessazione dell'utenza.

Atteso che non ricorrono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

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;

DELIBERA

1) Di rigettare integralmente per i motivi di cui in premessa, l'istanza del Sig. xxxx;

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.re.com Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale