

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 114

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 9.07.2012, 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:

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 7 febbraio 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 6069, 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 13 febbraio 2012 (prot. n. 7185), 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 7 febbraio 2012, il sig. xxxx, promuoveva dinanzi al Co.Re.Com. Calabria un procedimento di definizione nei confronti della WIND.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Interruzione linea voce e ADSL da parte dell'operatore WIND per il periodo compreso dal mese di marzo al mese di settembre 2009.

L'utente precisa che è titolare dell'utenza di rete fissa con l'operatore WIND, utilizzata per l'esercizio della propria attività lavorativa. Pur tuttavia dal mese di marzo 2009, subiva continue sospensioni del servizio, e nonostante i ripetuti reclami per richiedere un intervento tecnico per la risoluzione del disservizio, non vi è stato alcun intervento al riguardo, da parte dell'operatore convenuto. Inoltre l'utente lamenta che per timore di un eventuale distacco della linea di avere provveduto al pagamento dei conti telefonici che l'operatore Wind pretendeva, nonostante il servizio non fosse stato reso. Per tali ragioni l'odierno utente chiede che gli venga riconosciuto l'indennizzo per mancato funzionamento della linea, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la ripetizione delle somme per il servizio non reso, e la ripetizione della somma addebitata dall'operatore Wind per una migrazione mai concordata.

L'utente quindi ha ribadito le doglianze e le richieste già proposte con il ricorso per il tentativo di conciliazione, proposto il 6 dicembre 2011 e ha chiesto a questo Co.Re.Com. con istanza depositata in data 7 febbraio 2012, di definire l'odierna controversia.

A seguito di lettera di avvio del procedimento del 13 febbraio 2012, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto ad entrambe le parti del procedimento i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, la società Wind ha trasmesso, in data 27 marzo 2012, memoria e documentazione comprovante quanto da essa dichiarato.

In proposito, l'operatore convenuto ha così argomentato e controdedotto:

- preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza ex artt. 14 e 19 della delibera 173/07 /CONS;
- rileva nel merito l'infondatezza delle pretese del ricorrente.

L'operatore 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 in data 31 marzo 2009, l'istante contattava il servizio clienti per segnalare un guasto occorso nella fornitura del servizio, che la convenuta apriva la segnalazione di guasto, risolvendo il guasto e chiudendo la segnalazione il 1° aprile 2009.

Successivamente in data 15 aprile 2009 l'utente segnalava un nuovo disservizio, quindi veniva riaperta la pratica di guasto, ma anche questa veniva risolta e chiusa il successivo 27 aprile 2009. In data 31 luglio 2009, poi il sig. xxxx lamentava un guasto occorso alla fornitura del servizio adsl, quindi l'operatore convenuto, come da procedura, apriva una nuova segnalazione di guasto, anche questa risolta e chiusa il successivo 4 agosto 2009. Analoga pratica di guasto veniva riaperta in data 25 agosto 2010 per il disservizio adsl, risolta il 6 settembre 2010. In data il successivo 13 giugno 2011 perveniva una richiesta di migrazione della numerazione in oggetto verso altro OLO e il contratto veniva disattivato.

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 partecipato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 6 dicembre 2011.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

Al riguardo, la presente controversia ha come oggetto reiterate interruzioni del servizio linea voce e ADSL e addebito di somme per servizio non reso da parte dell'operatore WIND TELECOMUNICAZIONI, nel periodo marzo-settembre 2009, la mancata risposta ai reclami e la disattivazione dell'utenza.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo.

Da parte sua l'operatore, convenuto con memoria presentata in data 27 marzo 2012, contestava le affermazioni dell'istante e rigettava ogni richiesta dell'utente odierno, di indennizzi avanzati nei propri confronti, perché infondata in fatto e in diritto.

Ciò premesso, sulla base delle dichiarazioni e della documentazione in atti, si ritiene che la domanda dell'istante debba essere accolta, parzialmente.

L'operatore Wind conferma di aver ricevuto, e dimostra di avere risolto i numerosi reclami per i disservizi lamentati dall'utente odierno.

Si riscontra però che Wind solo a due delle 4 richieste di risoluzione del disservizio abbia tempestivamente risolto il malfunzionamento della linea telefonica in oggetto, come previsto dal punto 2.2 della propria Carta dei servizi, la quale specifica che per eventuali irregolarità funzionali del servizio, entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione dovranno essere risolti i disagi lamentati dagli utenti.

Per quanto sopra esposto la richiesta di indennizzo per le reiterate interruzioni del servizio voce e ADSL, nei confronti di WIND TELECOMUNICAZIONI, merita parziale accoglimento in quanto si ravvisa solo per due casi su quattro di disservizio un inadempimento contrattuale da parte dell'operatore suddetto, il quale non rispetta i tempi per la risoluzione del lamentato malfunzionamento della linea voce/adsl, come previsto dalla propria Carta dei servizi.

2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

Per quanto riguarda la risposta ai reclami, l'istante, lamenta che questi non abbiano sortito alcun esito, di contro l'operatore Wind in sua difesa attesta le risposte ai suddetti reclami.

Al riguardo, l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti. Wind dimostra di avere adempiuto a tali obblighi come da documentazione in atti.

In ragione di quanto appena esposto, si ritiene di non dover accogliere l'istanza di indennizzo da mancata risposta al reclamo proposta dall'odierno utente.

2.3 Sulla disattivazione non richiesta.

Per quanto riguarda invece la richiesta di indennizzo per asserita migrazione non richiesta, si ritiene che tale richiesta non sia fondata e pertanto non accoglibile, in quanto l'operatore Wind, nella propria memoria, correttamente e tempestivamente, ha dimostrato di avere espletato per la parte di sua competenza la procedura di migrazione per l'utenza in questione, avendo ricevuto richiesta di migrazione da altro OLO in data 13 giugno 2011.

Ritenuto, dunque, che la domanda di parte ricorrente sia parzialmente meritevole di accoglimento nei termini sotto espliciti e che, pertanto, l'operatore Wind debba provvedere a riconoscere all'odierno istante il seguente indennizzo:

- Indennizzo di Euro 60,00 (sessanta/00) per il malfunzionamento del servizio voce e adsl dal 20 al 26 aprile 2009 e dal 31 agosto 2010 al 6 settembre 2010, per complessivi 12 giorni, al parametro giornaliero di Euro 5,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 5 della delibera 73/11 CONS, allegato A;

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, 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" vadano comunque "rimborsate all'utente, indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

In conformità, dunque, a quanto previsto da tale articolo - a mente del quale, "Nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" - si riconosce, equitativamente, al Sig. xxxx l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per 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. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) Il parziale accoglimento, nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. xxxx in data 7 febbraio 2012, per il che la società Wind è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) Euro 60,00 (sessanta/00) per il malfunzionamento del servizio voce e adsl dal 20 al 26 aprile e dal 31 agosto al 5 settembre 2010, per complessivi 12 giorni, al parametro giornaliero di Euro 5,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 5 della delibera 73/11 CONS, allegato A;

b) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

2) È 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;

Si precisa 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;

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;

5) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale