

Co.Re.Com. Cal/Vic

DELIBERAZIONE N. 136

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - GRUPILLO XXX C
/ WIND TELECOMUNICAZIONI XXX – Utenza 320-XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, 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 10 febbraio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 6088, con cui il nominato in oggetto, ha chiesto l'intervento di questo organismo 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 25 febbraio 2014 (prot. n. 8778), 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

Il ricorrente, titolare dell'utenza di telefonia mobile testè indicata, avendo in corso una controversia con l'operatore Wind Telecomunicazioni, ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia avente ad oggetto richiesta indennizzo per malfunzionamento del servizio di invio e ricezione sms. Il disservizio, verificatosi una prima volta nel periodo gennaio-febbraio 2013 ed una seconda nel giugno-luglio dello stesso anno, ha comportato grave nocumento al medesimo. Il 10 ottobre 2013 ha depositato istanza per tentativo di conciliazione, risultato infruttuoso per il mancato raggiungimento dell'accordo. Successivamente, il 10 febbraio 2014 ha introdotto l'odierno contenzioso, ribadendo doglianze e richieste già avanzate in primo grado.

A seguito di lettera di avvio del procedimento, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto alle parti del procedimento i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, l'operatore ha depositato memoria e documentazione volta a comprovare quanto dichiarato.

In proposito, l'operatore convenuto ha rigettato ogni addebito, sostenendo che l'istante non ha mai segnalato il disservizio, e che solo il 10 settembre 2013 ha provveduto a contattare il servizio clienti per lamentare un presunto disservizio. A seguito di ciò, sono state immediatamente avviate le verifiche del caso, all'esito delle quali non è stata riscontrata alcuna anomalia. Ha inoltre dedotto di aver regolarmente notiziato all'istante gli esiti degli accertamenti tecnici e di non aver ricevuto alcuna conseguente segnalazione di disservizio. Ha rilevato, inoltre, la genericità e l'indeterminatezza della domanda del ricorrente che, comunque, ha introdotto il tentativo di conciliazione dopo molti mesi dal presunto disservizio, con ciò manifestando disinteresse per la problematica asseritamente accorsogli. Ha quindi rilevato che il ricorrente non ha neppure dimostrato i danni subiti a seguito del presunto disservizio. Ha concluso chiedendo il rigetto integrale della domanda attorea perché infondata.

L'utente non ha replicato.

Esperita, pertanto, l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

1. Motivi della decisione

1.1. 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.

Quanto alla richiesta di risarcimento del danno formulata dal ricorrente, si deve richiamare la delibera 173/07/CONS "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", la quale, all'art. 19, comma 4, stabilisce che l'oggetto della pronuncia è limitato ai rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno avanzata da parte istante non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: entrambe hanno partecipato all'udienza di conciliazione ed alla fase di definizione, svolgendo attività difensiva e deduttiva.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto il malfunzionamento del servizio di invio e ricezione sms su utenza mobile.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Sulla base delle dichiarazioni e della documentazione in atti, si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta, in quanto la stessa appare generica ed indeterminata, oltre che sfornita di prove e di addentellati fattuali. Inoltre, dall'istruttoria compiuta non è emerso alcun profilo di responsabilità in capo all'operatore Wind.

La Carta dei servizi Wind prevede al punto 1.2 "L'impegno da parte dell'operatore ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Wind adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile"; e al punto 2.2 prevede che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo

successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezioni dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività."

In forza di ciò, l'operatore produce documentazione dalla quale si evince che, a seguito dell'unica segnalazione verbale inviata dall'istante risalente al 10 settembre 2013, in ossequio a quanto disposto dall'art. 1.2 della Carta servizi (sopra richiamato), si è attivato fornendo assistenza adeguata e confermando l'inesistenza di guasti. Occorre rilevare che nella fattispecie esaminata, manca la prova che il riferito disservizio sia riconducibile all'utenza *de qua*, vieppiù che l'utente non offre alcuna prova dei disagi e/o disservizi subiti. Lo stesso, inoltre, ha dichiarato di aver reclamato ma non ha prodotto alcuna prova atta a suffragare siffatto assunto, rimasto, pertanto indimostrato.

All'uopo si evidenzia che qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dal medesimo. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" in ordine al malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (Cfr. Agcom Delibera n. 3/11/CIR).

In conclusione, esaminando la fattispecie nel suo complesso, considerata la documentazione prodotta dall'operatore, si ritiene che non sussista alcuna responsabilità in capo alla società Wind in ordine a quanto lamentato dall'istante, le cui domande sono di conseguenza integralmente rigettate.

Nulla viene riconosciuto a titolo di rimborso spese all'utente.

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) Di rigettare integralmente, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza del Sig. Grupillo XXX ;

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale risarcimento del 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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Mangano

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale