

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 182

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Praticò xxx c/ WIND TELECOMUNICAZIONI

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 3.10.2012, 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 20 marzo 2012, acquisite al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 14179, con cui la sig.ra xxx, 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 26 marzo 2012 (prot. n. 15206), 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 20 marzo 2012, la sig.ra xxx, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Società Wind.

In particolare, le doglianze riguardano:

1) Mancata attivazione servizio adsl - inadempimento contrattuale e mancata risposta ai reclami.

L'utente precisa che nel maggio 2010, ha comunicato alla Wind, il codice cliente (fornitogli dal precedente operatore), per l'attivazione (con la stessa) del servizio "Infostrada tutto incluso". Dopo un lungo periodo però il servizio adsl non veniva attivato, e per tali ragioni l'utente avviava il tentativo di conciliazione. In fase di conciliazione, Wind, ha comunicato il codice di migrazione, si è impegnata ad attivare il servizio adsl e a indennizzare l'utente con una somma pari a € 250,00 e con 6 mensilità gratuite. Ma neanche dopo la comunicazione del codice di migrazione, il servizio veniva attivato.

L'istante sollecitava la Wind (a marzo 2011, tramite raccomandata) per l'attivazione del servizio ma solo nel mese di luglio riceve risposta da Wind la quale sostiene di non poter attivare il servizio adsl per problemi tecnici (senza però specificarli). Nel settembre 2011 ripresenta una nuova istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso negativamente. Per tali ragioni l'utente ha chiesto l'indennizzo per mancata attivazione del servizio adsl, (dalla data di stipula contratto - maggio 2010) e l'indennizzo per mancata risposta ai reclami (da luglio 2010).

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 26 marzo 2012, con cui sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, soltanto l'operatore ha prodotto, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

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 il 21 maggio 2010, l'istante mediante registrazione di consenso vocale, manifestava la volontà di attivare un contratto con Wind, per il servizio voce e adsl, la Wind quindi avviava il relativo provisioning.

Il 1° giugno 2010, l'ordine relativo alla componente adsl veniva scartato per "servizio adsl attivo con altro OLO", il 7 giugno 2010, il servizio clienti contattava l'utente per correttezza informazioni e riproponeva una nuova richiesta di attivazione, la quale il 28 settembre veniva nuovamente scartata per la medesima motivazione. Il 4 febbraio 2010, Wind richiede l'attivazione del servizio adsl tramite il processo di migrazione indicando il codice di migrazione fornito dall'utente. L'8 febbraio 2011, Wind riceveva un "KO" per "cliente in cessazione o cessato", Telecom infatti precisava che il servizio adsl era attivo con altro operatore.

Il 1° giugno 2011 Wind, ha comunicato all'utente l'impossibilità tecnica di completare il processo di attivazione per la parte relativa all'adsl.

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 nella fase procedimentale: entrambe hanno partecipato alla udienza di conciliazione, tenutesi in data 20 settembre 2011.

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

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto la mancata attivazione servizio adsl - inadempimento contrattuale e il mancato riscontro ai reclami, da parte dell'operatore Wind.

2.1 Sulla mancata attivazione del servizio adsl.

Alla luce di quanto sopra esposto, considerato che il periodo relativo alla mancata attivazione del servizio adsl va dal 10 febbraio a giugno 2011, (infatti la comunicazione dell'operatore dei relativi problemi tecnici per l'attivazione adsl è datata 1 giugno 2011) e che l'utente avrebbe potuto scegliere in caso di indicazioni specifiche di non attivare il servizio, considerato che ha pagato quote di un servizio di cui non ha mai usufruito, considerato che l'operatore, durante il primo tentativo conciliazione aveva assunto l'impegno circa l'attivazione del servizio adsl, considerato che è stata attivata solo la linea voce e non la linea adsl e valutato che per questo caso specifico, la linea adsl non può essere considerata servizio accessorio, in quanto il pacchetto relativo all'offerta sottoscritta dall'utente è: "Tutto incluso".

Per tali ragioni, si riconosce all'utente, l'indennizzo in via equitativa di € 500,00 (cinquecento/00) per la mancata attivazione del servizio adsl.

2.2 Sull'inadempimento del contratto.

Si ritiene che tale richiesta non sia meritevole di accoglimento, in quanto è assorbita dalla precedente richiesta, così come esplicitato paragrafo di cui sopra (2.1).

2.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che 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 e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori.

La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex art. 3.2. Carta Servizi Wind), in forma scritta.

La risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, il reclamo presentato dall'utente è solamente uno ed è datato 10 marzo 2011, (ricevuta il 14 marzo 2011) come documentalmente provato, l'operatore ha risposto il 1° giugno 2011, ovvero non entro il 45° giorno successivo dalla ricezione dei reclami.

Per tali ragioni si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami relativamente al periodo 2 - 30 maggio 2011 per complessivi 29 giorni di ritardo.

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente sia parzialmente meritevole di accoglimento, nei termini sotto esplicitati e che pertanto l'operatore Wind debba provvedere a riconoscere alla medesima:

- l'indennizzo in via equitativa di € 500,00 (cinquecento/00) per la mancata attivazione del servizio adsl;
- l'indennizzo di Euro 29,00 (ventinove/00) per mancata risposta ai reclami, per il periodo 2 - 30 maggio 2011, per complessivi 29 giorni, al parametro giornaliero di euro 1,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 11 della delibera 73/11 CONS, allegato A;

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Comitato 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".

Nel caso di specie, posto che un primo tentativo di conciliazione si è concluso positivamente, che il secondo si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti; di talché per il presente procedimento si ritiene equo, compensare le spese della procedura di definizione.

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. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla sig.ra **xxx**, in data 20 marzo 2012. Per il che la società Wind è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) l'indennizzo in via equitativa di € 500,00 (cinquecento/00) per la mancata attivazione del servizio adsl;

b) l'indennizzo di Euro 29,00 (ventinove/00) per mancata risposta ai reclami;

Le spese di procedura sono compensate.

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) 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;

4) 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";

5) 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;

6) 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 Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale