

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 23

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Santoro xxx - Mazzei xxx - Leta xxx - Middea xxx c/ WIND TELECOMUNICAZIONI

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 12/2/2013, 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:

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 24 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 46099, 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; l'istanza del 5 dicembre 2012, acquisita al prot. Calabria n. 53070, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Wind Telecomunicazioni; l'istanza del 5 dicembre 2012, acquisita al prot. Calabria n. 53069, 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; l'istanza del 5 dicembre 2012, acquisita al prot. Calabria n. 53072, 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 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.;

le note del 31 ottobre 2012 (prot. n. 47602), del 13 dicembre 2012 (prot. n. 54555, 54557, 54548) 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;

le note di convocazione udienza del 27 dicembre 2012 (prot. n. 56531), del 9 gennaio 2013 (prot. 1127, 1130, 1132), con cui il Responsabile del procedimento ha convocato le parti;

i verbali di udienza di definizione della controversia del 16 gennaio 2013;

la nota del 29 gennaio 2013, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18 comma 4, del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione delle deferite controversie;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

I ricorrenti: XXX (utenza XXX), XXX (utenza XXX), XXX (utenza XXX), XXX (utenza XXX), tutti titolari delle anzidette utenze di telefonia mobile, avendo in corso delle controversie con l'operatore Wind Telecomunicazioni, hanno depositato, presso questo Co.Re.Com., istanze di definizione della controversia aventi ad oggetto richiesta indennizzo per sospensione linea telefonica a causa di mancata copertura rete, indennizzo per mancata risposta ai reclami e il rimborso dei costi tariffari sostenuti indebitamente.

Gli stessi lamentano di aver riscontrato nel mese di febbraio – maggio 2012 un'improvvisa sospensione del servizio voce sulla propria utenza. In particolare risulta assente il segnale radio GSM nella località del Comune XXX. A nulla sono valsi i numerosi reclami telefonici inoltrati dai ricorrenti, al servizio clienti "155". Gli stessi sostengono di non aver ricevuto alcuna risposta da parte dell'operatore. Quanto sopra rilevato, ha comportato agli istanti l'assoluta impossibilità di usufruire del servizio voce di telefonia mobile. Per i suesposti motivi, tutti gli istanti sopra menzionati, hanno esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione con l'operatore Wind, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione. Il 24 ottobre 2012 la sig.ra XXX, il 5 dicembre 2012 il sig. XXX, la sig.ra XXX e la sig.ra XXX, con istanza introduttiva del presente contenzioso, hanno ribadito le proprie doglianze ed hanno avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione: "indennizzo per sospensione linea telefonica, indennizzo per mancata risposta ai reclami e il rimborso dei costi tariffari sostenuti indebitamente".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta note del 31 ottobre 2012 e del 13 dicembre 2012, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; l'operatore ha prodotto, per tutti gli istanti, memorie difensive e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

La 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 in aggiunta a ciò che l'operatore ha già rimborsato – a seguito del reclamo ricevuto – per il disservizio di cui trattasi, per come previsto dall'art. 3.3 della Carta dei servizi Wind la somma di € 100,00 alla sig.ra XXX;
la somma di € 100,00 alla sig.ra XXX;
la somma di € 100,00 e il rimborso del rateo del canone pari a € 8,31 alla sig.ra XXX;
la somma di € 100,00 (per due utenze) e il rimborso del rateo del canone pari a € 15,74 al sig. XXX;

Solo la sig.ra XXX, con note di replica alla memoria difensiva dell'operatore, sottolinea che nonostante le numerose segnalazioni al servizio clienti "155", il disservizio si è protratto per un lungo periodo, causando, alla stessa, notevoli disagi e disservizi.

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: le parti hanno partecipato sia all'udienza di conciliazione che di definizione senza raggiungere un accordo.

Questo premesso, 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 indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, le domande di risarcimento del danno proposte dagli istanti, devono correttamente interpretarsi – come domande di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto l'interruzione da parte dell'operatore WIND, della linea voce nonché il mancato riscontro ai reclami e la richiesta di rimborso dei costi tariffari sostenuti indebitamente, nel periodo febbraio – maggio 2012.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per sospensione linea telefonica e sul rimborso dei costi tariffari sostenuti.

L'oggetto del presente procedimento, riguarda la sospensione del servizio voce sulle utenze mobili degli istanti, per come identificate in premessa, il rimborso dei costi tariffari sostenuti e la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore con relative richieste di indennizzo.

L'operatore a seguito dei reclami presentati dagli istanti pur specificando agli stessi che: "a seguito delle opportune verifiche in relazione alla copertura di rete nella zona di XXX nel periodo lamentato, non risultano irregolarità funzionali del servizio radiomobile", ha rimborsato una somma pari a € 100,00 per ogni utenza mobile e rimborsato l'importo pari a un rateo del canone.

Occorre rilevare anche, che nelle fattispecie esaminate, manca la prova che i riferiti disservizi siano riconducibili alle predette utenze e che gli stessi richiedenti si trovassero in quella data nel Comune XXX o in zone limitrofe, essendo l'utenza di tipo mobile e non residenziale; tra l'altro gli istanti si limitano ad affermare la titolarità dell'utenza, ma non offrono alcuna prova dei disagi e/o disservizi subiti.

In conclusione esaminando la fattispecie nel suo complesso, considerata la documentazione in atti, considerato il rimborso che Wind ha già riconosciuto agli istanti, si ritiene di rigettare la richiesta formulata dagli stessi circa l'indennizzo per sospensione della linea telefonica.

2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

I ricorrenti chiedono un indennizzo per mancata risposta ai reclami. A tal proposito 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 *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, 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, i ricorrenti, con istanza di definizione, asseriscono di aver inviato numerosi reclami telefonici al servizio clienti "155" per lamentare il disservizio, ma, senza tuttavia fornire prova e senza specificare il periodo in cui è stata inoltrata la segnalazione; l'unica prova documentale di reclamo (agli atti) si evince dalla memoria Wind ove viene specificato che: "in data 29 maggio la sig.ra XXX e in data 12 giugno 2012 gli altri istanti trasmettevano una comunicazione ove dal 10 marzo e sino a maggio 2011 a causa di problemi alla linea, l'utenza aveva smesso di funzionare". Considerato che la Wind, ai suddetti reclami, ha risposto nell'arco dei 45 giorni (termine utile per fornire una motivata risposta al reclamo - ex art. 3.2. Carta Servizi Wind), con comunicazioni protocollo n. 13712/MCM/RF/RB alla sig.ra XXX- n. 14531/ MCM/RF/RB alla sig.ra XXX- n. 13793/MCM/RF/RB alla sig.ra XXX - e n. 13794/MCM/RF/RB al sig. XXX, si ritiene di rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, formulata dagli istanti.

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, l'udienza di conciliazione e l'udienza di definizione si sono concluse con verbale di mancata conciliazione, alla presenza del rappresentante legale dei ricorrenti e alla presenza dell'operatore Wind che già si è fatta carico di una forma di ristoro.

Per tali motivi, 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

Riuniti i procedimenti:

1) Di rigettare le istanze presentate dai signori: XXX (utenza XXX), XXX (utenza XXX), XXX(utenza XXX), XXX (utenza XXX), nei confronti della società Wind;

compensare le spese della procedura di definizione.

2)E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale