

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 261

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Gherardini xxx c/ WIND TELECOMUNICAZIONI e VODAFONE OMNITEL

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 19/12/2013, 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";

le istanze del 27 agosto e del 12 settembre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria ai n. 36844 e n. 39177, con cui il sig. **xxx**, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con le Società Wind Telecomunicazioni e Vodafone Omnitel, 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 30 agosto e del 18 settembre 2012 (prot. n. 37333 e n. 40136), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei procedimenti finalizzati alla definizione della deferita controversia;

la nota del 14 novembre 2012 (prot. n. 49893), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18 del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione udienza del 14 novembre (prot. n. 49886), con cui il Responsabile del procedimento ha convocato le parti;

il verbale di udienza di definizione della controversia del 4 dicembre 2012 con cui il sig. **xxx** ha conciliato con l'operatore Vodafone Omnitel, mentre l'operatore Wind Telecomunicazioni non ha presenziato all'udienza.

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanze di definizione, depositate il 27 agosto e 12 settembre 2012, il sig. **xxx**, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. procedimenti di definizione nei confronti delle Società Wind Telecomunicazioni e Vodafone Omnitel.

In particolare, le doglianze riguardano:

1) Migrazione non richiesta – richiesta indennizzi.

L'utente precisa che la sim Wind corrispondente al numero **xxx**, il 6 febbraio 2012 ha subito una portabilità in Vodafone mai richiesta. La stessa sim è rimasta bloccata fino al 6 marzo 2012 ed è stata ripristinata solo l'8 marzo 2012.

L'utente quindi ha ribadito le doglianze e le richieste già proposte con i ricorsi per il tentativo di conciliazione, nei confronti delle società Wind e Vodafone e ha chiesto a questo Co.Re.Com., come supra rilevato, di definire le odierne controversie, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di: "valutare le rispettive responsabilità degli operatori per il disservizio subito, condanna e risarcimento del danno per 31 giorni di disservizio e riconoscimento spese legali".

In seguito agli avvisi dei presenti procedimenti, giuste note del 30 agosto e del 18 settembre 2012, con cui sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, gli operatori hanno prodotto tempestivamente, 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 in aggiunta a ciò che il 3 febbraio gli è pervenuta una richiesta di migrazione dell'utenza **xxx** verso altro OLO (Vodafone) e quindi Wind ha avviato il processo di provisioning, conclusosi il 6 marzo 2012. Wind ha inoltre accreditato la somma pari a € 20,00 (per il rientro in Wind). Per la risposta al reclamo, inoltrato l'11 luglio 2012, Wind ha tempestivamente risposto.

L'operatore Vodafone ha prodotto nei termini memorie, contestando la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rilevando l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge.

L'utente con note di replica si riporta a quanto già specificato nel formulario GU14.

All'udienza tenutasi il 4 dicembre 2012 il sig. **xxx** ha conciliato con l'operatore Vodafone, per la somma pari a € 300,00 (trecento/00). Rimane invece pendente la sua posizione nei confronti della Wind.

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 le parti hanno aderito alle udienze di conciliazione, tenutesi in data 29 maggio e 26 luglio 2012.

All'udienza di definizione hanno partecipato l'istante e l'operatore Vodafone; mentre l'operatore Wind non è comparso. 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, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi - come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

L'istanza presentata dal ricorrente è nei confronti degli operatori Wind Telecomunicazioni e Vodafone Omnitel; non di meno poiché vi è stato un accordo, con transazione del 4 dicembre 2012 (in atti), con l'operatore Vodafone Omnitel, l'odierna pronuncia riguarda unicamente all'operatore Wind Telecomunicazioni.

2. Riguardo al merito.

La controversia ha quindi come oggetto: migrazione non richiesta.

2.1 Sulla migrazione non richiesta da parte dell'operatore Wind Telecomunicazioni.

Circa la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la migrazione verso l'operatore Vodafone, si rileva che lo stesso è stato soddisfatto (con transazione in udienza del 4 dicembre 2012 per un importo pari a € 300,00 - in atti).

Per cui essendo tale somma (€ 300,00-trecento/00) sufficiente a coprire i disagi patiti del ricorrente, si ritiene di non dover statuire nei confronti dell'operatore Wind, tranne che per il rimborso spese.

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, le udienze di conciliazione si sono concluse con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

L'udienza di definizione si è conclusa con un accordo transattivo nei confronti dell'operatore Vodafone, mentre l'operatore Wind non è comparso.

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. **xxx** l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura. Tenendo in considerazione che nel caso di specie, l'udienza di definizione si è conclusa (nei confronti dell'operatore Wind) con un verbale di mancata comparizione.

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. Mangano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

Preso atto della transazione del 4 dicembre 2012, tra l'istante e l'operatore Vodafone Omnitel.

DELIBERA

1) Il non accoglimento per i motivi di cui in premessa, delle istanze presentate dal sig. **xxx**, in data 27 agosto e 12 settembre 2012 nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni e Vodafone Omnitel.

Riguardo le spese di procedura, la Wind Telecomunicazioni

è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

a) 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;

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";

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