

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.308

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - TARZIA XXX c/WIND TELECOMUNICAZIONI XXX - utenza XXX**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24/10/2014 , 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 31 luglio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 35328, con cui il nominato in oggetto ha chiesto l’intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 7 agosto 2014, prot. n. 36256, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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 ha dichiarato quanto segue:

il 9 ottobre 2011 (cod IH71LB) ha segnalato al servizio clienti il malfunzionamento della linea (assenza di copertura e caduta frequente della linea);

il 13 ottobre 2011 (cod. IT87ZG), il problema ancora persisteva;

il 12 febbraio 2012 (cod.CL47PM), è stato segnalato nuovamente il problema tecnico;

il 21 agosto 2012 (cod. EE31IO), l’operatrice affermava che il guasto doveva risolversi entro la fine di agosto;

nonostante i ripetuti solleciti (25 febbraio 2013, cod. F33IN, 20 aprile 2013 cod. PB55HF, 16 giugno 2013 cod. LS57SI, 19 settembre 2013 cod IT59FG) il guasto tecnico si è protratto sino al mese di dicembre 2013.

Per i suesposti motivi, il 24 aprile 2014, ha promosso, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, per mancato accordo tra le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha richiesto gli indennizzi per il malfunzionamento voce ed sms, per la mancata gestione del reclamo, per mancati oneri informativi.

Con memoria del 16 settembre 2014, la convenuta ha precisato:

nel periodo dal 13 ottobre 2011 al 13 settembre 2013, il sito RC06 che assicura la copertura radio 5G al Comune di Melito Porto Salvo, non ha mai presentato particolari problemi;

le segnalazioni sono state regolarmente gestite dal servizio clienti che ha avviato le opportune verifiche, coinvolgendo l'istante, all'esito delle quali non ha riscontrato la presenza di alcun disservizio.

Con repliche del 25 settembre 2014, l'istante precisa che gli operatori del call center confermarono l'esistenza dei disservizi o guasti tecnici ed informavano che si stava provvedendo a risolverli.

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile

Appare, infine, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione non si è tenuta in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione, né le parti l'hanno richiesta.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento al malfunzionamento della linea

L'istante lamenta l'assenza di copertura e caduta frequente della linea e dichiara di aver più volte contattato il call center (9 ottobre e 13 ottobre 2013 - 12 febbraio e 21 agosto 2013 - 25 febbraio, 20 aprile, 16 giugno e 19 settembre 2013). Il guasto tecnico si è protratto sino al mese di dicembre 2013.

Di converso, Wind precisa che nel periodo contestato, dal 13 ottobre 2011 al 13 settembre 2013, il sito RC06 che assicura la copertura radio 5G al Comune di Melito Porto Salvo, non ha mai presentato particolari problemi.

Le segnalazioni dell'istante sono state regolarmente gestite dal servizio clienti, che ha avviato le opportune verifiche e non ha riscontrato la presenza di alcun disservizio.

Ciò precisato e premesso che trattandosi di linea mobile il segnale non può essere garantito allo stesso modo su tutto il territorio nazionale, è opportuno, anche, evidenziare che, a fronte di un disservizio che pare si manifesti da circa tre anni, l'istante ha avanzato due reclami nell'anno 2011 (il 9 ed il 13 ottobre e poi più nulla); due reclami nell'anno 2012 (il 12 febbraio ed il 21 agosto). Ha inoltrato, ancora, un reclamo nel mese di febbraio 2013, uno nel mese di aprile, uno nel mese di giugno e uno nel mese di settembre e poi nulla sino a dicembre 2013.

La discontinuità del reclamo fa presumere che il disservizio (laddove possa essere considerato tale), ad ogni contatto sia stato risolto. Peraltro, dalla schermata prodotta agli atti dal gestore si desume che ogni segnalazione è stata risolta lo stesso giorno.

Appare, inoltre, alquanto singolare che l'istante abbia mantenuto la scheda Wind sebbene il guasto tecnico si sia protratto sino al mese di dicembre 2013.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, non essendo emerse prove certe circa il disservizio lamentato, la domanda proposta dall'istante, in ordine alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce ed sms è rigettata.

2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

Il ricorrente lamenta di aver, più volte, contattato il servizio clienti e l'operatore ha dato prova che le segnalazioni sono state regolarmente gestite dal servizio clienti.

Per tali motivi, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è rigettata.

3. Con riferimento alle spese di procedura.

Le spese seguono la soccombenza dell'istante e nulla, pertanto, è riconosciuto.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., 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 rigetto integrale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Sig. Tarzia V..
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 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'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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 CoRe.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'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale