

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.161

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GDF xxx Xxxxx c/ Wind Telecomunicazioni xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 18/07/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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";

Vista l'istanza dell' 1 febbraio 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 5508, con cui la ricorrente GDF xxx Xxxxx, con sede in Catanzaro ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria 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.;

Vista la nota dell' 11 febbraio 2013 (prot. n. 7241), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 25914 del 3 giugno 2013) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 26 giugno 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 26 giugno 2013, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, GDF xxx Xxxxx, con sede in Catanzaro, titolare della linea telefonica xxxxx, relativa al contratto di abbonamento attivo con la società Wind Telecomunicazioni xxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando continui disservizi ADSL, disservizi nella fatturazione e la disattivazione delle utenze.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione delle parti, redatto in data 23 novembre 2012.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che, previo annullamento del contratto, condanni l'operatore allo storno di tutte le fatture in sospeso ed al risarcimento del danno per i disservizi subiti.

La società Wind Telecomunicazioni xxx, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rappresentando che l'istanza è del tutto infondata in fatto e in diritto e ne chiede l'integrale rigetto.

In particolare, la resistente rappresenta di avere attivato un contratto di abbonamento denominato "one company office", comprendente una linea analogica di rete fissa mediante portabilità del numero xxxxx ed una nuova numerazione analogica con relativo servizio ADSL. In data 5 gennaio 2012, si completava l'attivazione del servizio ADSL e della nuova numerazione, in data 20 gennaio 2012, si completava la migrazione della numerazione originaria, sopra indicata. Il servizio veniva correttamente erogato fino al 24 febbraio 2012; nella suddetta data, l'istante segnalava un guasto, che veniva risolto il giorno successivo. Perveniva una nuova segnalazione il 5 marzo, risolta il giorno successivo, ed il 3 maggio, risolta anch'essa il giorno seguente. In data 29 giugno 2012, l'istante segnalava una estrema lentezza della navigazione in internet; la segnalazione veniva chiusa il successivo 3 luglio, a seguito del ripristino della configurazione della rete di accesso. In data 18 luglio 2012, l'istante segnalava la persistenza del disservizio anzidetto e successivamente, il 28 agosto, lamentava un guasto alla linea voce, che veniva definitivamente risolto il 30 agosto con l'intervento di un tecnico.

Il successivo 20 settembre, la società convenuta sollecitava alla cliente il pagamento di fatture insolite, ricevendone una contestazione, che motivava il mancato pagamento ad una forma di autotutela conseguente ai disservizi subiti ed alla grave perdita economica.

La resistente, in applicazione dell'art. 3.6 delle proprie CGC, considerato l'impegno nella riparazione dei guasti entro il 3° giorno lavorativo dalla segnalazione, riconosceva alla cliente un indennizzo pari ad € 10,00 per ciascun giorno lavorativo per ogni linea analogica, per complessivi 55 giorni di disservizio; di conseguenza, provvedeva ad emettere in favore dell'istante la nota di credito 890468465 di € 1.100,00, compensata sulla fattura xxxxx.

Perdurando la morosità della cliente, Wind, in data 14 dicembre 2012, inviava una lettera di preavviso di risoluzione contrattuale. In data 6 marzo 2013, il servizio veniva temporaneamente riattivato, perché pendente la presente procedura presso il Co.Re.Com. e nelle more del provvedimento di definizione. Wind evidenzia la persistenza di un insoluto a carico dell'utente, che questi si rifiuta di regolarizzare, nonostante l'accredito degli indennizzi in suo favore.

Conclusivamente, la società resistente insiste per il rigetto di tutte le domande di parte istante, assumendone la totale infondatezza.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno commerciale conseguente ai disservizi subiti, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Tuttavia, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere alcun accordo.

Nel corso del procedimento di secondo grado il legale dell'istante ha chiesto di essere rimesso in termini per le repliche, evidenziando di non avere ricevuto le memorie difensive dell'operatore; la convenuta ha confermato di aver provveduto all'inoltro delle memorie al numero di fax indicato nella lettera di avvio del procedimento e di avere già indennizzato l'utente per i disservizi subiti, eccependo l'improcedibilità dell'odierna istanza di definizione. Le parti sono state rimesse in termini con assegnazione di ulteriori 15 giorni per la presentazione di memorie, repliche e documenti. Successivamente, il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta continui disservizi ADSL, disservizi nella fatturazione e la indebita disattivazione delle utenze di propria titolarità.

La ricostruzione dei fatti da parte utente risulta estremamente generica, indeterminata quanto ai periodi ed alla durata dei disservizi e non supportata da alcun elemento probatorio.

La società convenuta fornisce, invece, una compiuta ricostruzione delle vicende contrattuali qui in oggetto, da cui emerge l'esistenza di un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete fissa, comprendente due linee analogiche ed il servizio ADSL; indica dettagliatamente i disservizi segnalati, le date di apertura e chiusura dei ticket di guasto, gli interventi tecnici effettuati e l'indennizzo già corrisposto, con indicazione degli estremi della relativa nota di credito.

Preso atto di tutto quanto sopra esposto, rilevato che i lamentati disservizi risultano essere stati già indennizzati conformemente a quanto previsto dalle CGC Wind e che nulla è ancora dovuto all'odierno istante a titolo di indennizzo; atteso che la sospensione amministrativa delle utenze non può essere considerata illegittima in quanto è stata disposta dall'operatore a causa della perdurante morosità della cliente, che insiste nel non voler provvedere al pagamento delle somme di propria spettanza, pur avendo ricevuto, dall'operatore, la corresponsione degli indennizzi contrattuali ed insiste nella richiesta di risarcimento per il pregiudizio subito;

rilevata l'incompetenza di questo Co.Re.Com. a decidere in ordine a qualsiasi pretesa risarcitoria, che deve essere esclusivamente rivolta all'Autorità giudiziaria;

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata l'infondatezza dell'odierno ricorso, ne dichiara l'integrale rigetto;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

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) Per le motivazioni di cui in premessa, il rigetto delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dalla ricorrente GDF xxx Xxxxx, con sede in Catanzaro, precisando che resta impregiudicata, per la medesima, la facoltà di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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.;
- 2) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 3) 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 Corecom 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 decreto legislativo 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'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

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale