

CO.RE.COM. CAL/QE

DELIBERAZIONE N 20 del 04-05- 2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Baronetto xxxxx c/ Wind Tre xxxx - n. utenza xxxxx- xxxxxx- xxxxxx
xxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 04 maggio 2018 svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

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

Visti:

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";

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;

il 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.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017, tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

Viste l'istanza del ricorrente menzionato in oggetto, presentata in data 20 dicembre 2016 prot. n. 51667;

Vista la nota del 23 dicembre 2016, prot. n. 52314, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con le parti, tenutasi il 21 giugno 2017;

Considerato che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi meglio specificati nell'atto introduttivo del presente procedimento da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

Viste le richieste formulate nel ricorso anch'esse da intendersi, anch'esse, qui integralmente riportate e trascritte;

Dato atto che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi specificamente esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti.

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

Il ricorrente ha lamentato il malfunzionamento della linea adsl associata alla numerazione 0965 21XXX dalla data di attivazione (21 luglio 2014) fino al passaggio ad altro operatore avvenuto, per la linea fissa, il 24 novembre 2015, mentre per i servizi di rete mobile nel mese di agosto 2015. In tale fattispecie, l'Agcom sostiene che "Risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito" (Agcom Delibera n. 141/10/CIR, conformi Agcom Delibera n. 129/11/CIR, Agcom Delibera n. 13/12/CIR, Agcom Delibera n. 14/12/CIR, Agcom Delibera n. 33/12/CIR). Nel caso di specie, tuttavia, si deve rilevare che dagli atti depositati risulta che il malfunzionamento *de quo* è stato segnalato all'operatore a distanza di mesi dall'attivazione del servizio, ed in particolare, dapprima il 29 maggio 2015 e successivamente il 04 giugno. Ciò comporta che il disservizio può essere considerato tale solo a far data dal 29 maggio 2015, cioè da quando è stato portato a conoscenza dell'operatore, infatti è solo da quel momento che lo stesso può attivarsi per risolverlo. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, per cui la data da prendere in considerazione quale inizio del malfunzionamento è, come detto il 29 maggio 2015, data in cui la società resistente viene informata, per la prima volta dello stesso. Il detto disservizio poi, come risulta dalla schermate prodotte dal gestore, risulta risolto il 03 settembre 2015. Alla luce di quanto esposto, se da un lato non può riconoscersi al ricorrente il rimborso delle somme pagate dall'attivazione del servizio alla data del primo reclamo, dall'altro, risulta essere fondata e meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo per malfunzionamento. Pertanto, al ricorrente viene riconosciuto l'indennizzo, calcolato ai sensi del combinato disposto degli art. 5, comma 2, e 12 comma 2, del Regolamento - all. A alla delibera n. 73/11/Cons., per un totale di 97 giorni, pari ad € 485,00 (quattrocentoottantacinque/00). Per lo stesso periodo va riconosciuto al ricorrente anche l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che il gestore non ha provato di aver riscontrato alcun reclamo. Considerato che il primo reclamo risale al 29 maggio 2015 e tenuto conto di quanto disposto dal comma 2 dell'art. 11 del Regolamento, nonché del tempo che il gestore ha normativamente a disposizione per il riscontro, esso è quantificato in € 52,00 (cinquantadue/00).

Infine, per quanto riguarda la richiesta di annullamento delle ultime tre fatture, la stessa non può trovare accoglimento in quanto sono state emesse nel rispetto delle condizioni contrattuali. Tuttavia, in considerazione del malfunzionamento sofferto dal ricorrente appare equo disporre lo storno /rimborso della somma di € 27,87, richiesta a titolo di contributi in

abbonamento per il servizio di rete fissa, nonché di quella pari ad € 51, 27 pretesa a titolo di costo di disattivazione per recesso anticipato linea adsl, entrambe addebitate nella fattura n. 2016T000033XXX del 19 gennaio 2016.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com., a cui avrebbe potuto ovviare se l'operatore avesse conciliato.

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;
Udito il Presidente, nell'odierna seduta; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Baronetto G. con l'istanza di definizione, nei confronti della Wind Tre, per il che la società resistente sarà tenuta a corrispondergli:
 - a) € 485,00 (quattrocentoottantacinque), a titolo di indennizzo per malfunzionamento linea adsl;
 - b) € 52,00 (cinquanta due/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) la società resistente sarà tenuta altresì a stornare /rimborsare la somma di € 27,87, richiesta a titolo di contributi in abbonamento per il servizio di rete fissa, nonché la somma di € 51, 27 pretesa a titolo di costo di disattivazione per recesso anticipato linea adsl, entrambe addebitate nella fattura n. 2016T000033XXX del 19 gennaio 2016;
- 3) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale

