

CO.RE.COM. CAL/QE

DELIBERAZIONE N. 30 del 06-08-2018

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06 agosto 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 03 marzo 2017 prot. n. 10141;

Vista la nota del 13 marzo 2017, prot. n. 11624, 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 28 settembre 2017;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi 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 esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTA la memoria di replica del ricorrente, pervenuta a mezzo e-mail il 21 aprile 2017;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 31 gennaio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione di nullità della memoria difensiva della Wind Telecomunicazioni xxxx – oggi Wind Tre xxxx per inesistenza e/o carenza assoluta di procura, poiché, al di là di quanto disposto dall'art. 9, comma 1 bis, del regolamento, la stessa è depositata agli atti di questo ufficio.

Nel merito, si osserva quanto segue. Ai sensi dell'art. 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio entro i termini previsti dal contratto e dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. A meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'operatore non ha fornito prova del corretto adempimento della prestazione; ad esempio, attraverso il deposito delle prove tecniche effettuate in ordine al disservizio lamentato dal ricorrente. Per il che, va riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per malfunzionamento del servizio. Ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica il comma 2 dell'art.5, atteso che dai tabulati prodotti dal gestore si evidenzia comunque traffico telefonico e connessione ad internet. Il successivo comma 3 del predetto articolo precisa che l'indennizzo decorre dalla data di proposizione del reclamo. Orbene, considerato che il reclamo risale al 02 marzo 2016 e che l'istanza di definizione della controversia è stata presentata il 03 marzo 2017 va circoscritto a questo periodo il ritardo dell'operatore. Pertanto, deve essergli riconosciuta a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza mobile la somma di € 915,00 (novecentoquindici/00).

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, essa non può essere accolta in quanto l'operatore ha riscontrato nei termini la segnalazione del ricorrente.

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 50,00 (cinquanta/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. Beraldi D. con l'istanza di definizione, nei confronti della Wind Tre; per il che, la società resistente sarà tenuta a corrispondergli:
 - a) € 915,00 (novecentoquindici/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza mobile oggetto di ricorso;
 - b) € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima;
- 3) Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it);
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale