

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 135

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dito xxx; utenza n. xxx c/ Wind Telecomunicazioni xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/05/2014, 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;

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 del 14 gennaio 2014, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 1528, con cui il nominato in oggetto ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto con la Società in epigrafe, 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 del 23 gennaio 2014 (prot. n. 3269), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante menzionato in oggetto ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la Società in epigrafe, lamentando il malfunzionamento e ripetute sospensioni del servizio fonia nel periodo dal 30 settembre al 15 ottobre 2013.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 10 gennaio 2014, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al pagamento, in suo favore, dell'indennizzo di € 300,00, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società convenuta, nella memoria di difesa, respinge ogni addebito, rappresentando l'infondatezza della pretesa avversaria. In particolare, eccepisce l'inesistenza di disservizi, sull'utenza in questione, durante il periodo indicato dal ricorrente (a riprova di quanto sostenuto, la resistente esibisce in atti il dettaglio del traffico telefonico generato dall'utenza *de qua*, da cui risulta l'esistenza di regolare traffico voce/sms); in secondo luogo, evidenzia la carenza di reclami da parte dell'istante (ne fornisce prova, esibendo una schermata dell'applicativo Phoenix, relativa alla *sim* in oggetto, in cui non risulta registrato alcun contatto telefonico/reclamo/segnalazione di disservizio nel periodo in questione); infine, Wind rileva la particolare natura del contratto di telefonia mobile di che trattasi, evidenziandone le differenze rispetto ai contratti per la fornitura di servizi telefonici da postazione fissa. In proposito, l'operatore precisa che non è, al momento, contemplato alcun obbligo di copertura integrale del servizio di telefonia mobile cellulare a carico degli operatori, in quanto ciò non è ancora reso possibile dalle tecnologie disponibili. Per tale ragione, gli operatori telefonici si impegnano a garantire una copertura territoriale progressivamente estesa dei servizi telefonici mobili, ma non una copertura integrale a livello nazionale di detti servizi. Sono, invece, tenuti al rispetto delle prescrizioni e delle percentuali minime di copertura fissate con decreto ministeriale (a questo proposito, l'operatore resistente esibisce in atti la Comunicazione del Ministero dello Sviluppo Economico, datata 12 dicembre 2011, attestante il rispetto, da parte della Società Wind, degli obblighi di copertura del servizio mobile cellulare sull'intero territorio nazionale, per come, a suo tempo, disposto).

Né può invocarsi l'inadempimento contrattuale dei medesimi operatori in caso di mancata esecuzione delle prestazioni di telefonia mobile in un luogo certo e predeterminato (come accade per le utenze di rete fissa), dal momento che un tale obbligo è incompatibile con la particolare natura dei contratti suddetti.

Da ultimo, la resistente, richiamando i principi generali civilistici in tema di ripartizione dell'onere probatorio, evidenzia la mancata allegazione, da parte della difesa avversaria, di alcun elemento di prova a sostegno della domanda odierna in relazione ai lamentati disservizi.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto dell'odierno ricorso, insistendo per la sua 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.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado non si tenuta, in quanto ininfluente ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta il malfunzionamento e ripetute sospensioni del servizio fonia sull'utenza di cui è titolare; per il che, avanza richiesta di indennizzo.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti intercorre un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete mobile, di tipo "consumer".

L'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni rese dalle parti e della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcun disservizio sulla linea in questione, nel periodo indicato dal ricorrente. Ciò in quanto, l'istanza di definizione non allega alcun elemento probatorio a sostegno della pretesa odierna ed, invece, il dettaglio del traffico telefonico rilevato sull'utenza *de qua*, evidenzia che la stessa ha regolarmente funzionato nel periodo in contestazione.

Si evidenzia, inoltre, che non risulta tracciato alcun reclamo/segnalazione al servizio clienti nei giorni del lamentato disservizio. Infatti, la schermata applicativo Phoenix, in atti, relativa alla sim in oggetto, non riporta, tra i contatti telefonici intervenuti tra le parti, alcuna segnalazione di disservizio nel periodo considerato.

Per un verso, va evidenziato che le norme vigenti, nonché la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la Carta dei servizi della società convenuta pongono, a carico del gestore, precisi obblighi di fornitura dei servizi di che trattasi, affinché ne sia garantita l'erogazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvo indennizzo per le ipotesi di disservizio; per altro verso, deve osservarsi che la normativa testé richiamata pone a carico degli utenti l'onere di segnalare i disservizi riscontrati, affinché gli operatori siano resi edotti dell'esistenza dei disservizi medesimi e possano tempestivamente attivarsi per rimuoverli.

L'obbligo di comportarsi secondo correttezza e buona fede incombe su debitore e creditore ai sensi dell'art. 1175 c.c.. Assolvendo all'onere di reclamo, gli utenti potranno dimostrare di avere agito con diligenza e potranno validamente eccepire l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando a proprio beneficio tutte le tutele offerte dalle norme in questione.

Nel caso di specie, si ribadisce, nessun reclamo/segnalazione risulta inoltrato a cura dell'odierno ricorrente, per i disservizi in questione.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

3. Sulle spese di procedura.

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

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo, per come formulata nell'atto introduttivo del presente procedimento, dal sig. Dito F. nei confronti della società Wind Telecomunicazioni;
- 2) E' in facoltà del ricorrente 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.;
- 3) 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";

- 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 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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale