

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 163

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Cilione xxxx c/WIND TELECOMUNICAZIONI xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24/09/2012, 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 12 marzo 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12608, con cui il sig. xxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Wind Telecomunicazioni xxxx, 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 15 marzo 2012, prot. n. 13471, 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 sig. xxx ha dichiarato di essere titolare dell'omonimo negozio di parrucchiere per signora, al quale afferisce il numero di telefonia fissa xxxx.

L'utente ha, altresì, precisato che nelle giornate antecedenti la fine dello scorso anno, e in particolare il 19 dicembre 2011, mentre si trovava presso i locali del suo esercizio commerciale, per svolgervi lavori di pulizia e manutenzione (giorno di chiusura al pubblico), si avvedeva che non era possibile effettuare chiamate dal proprio apparecchio telefonico.

Pensando si trattasse di un guasto momentaneo, il xxx contattava il Centro Servizi della Infostrada il 20 dicembre 2011.

Le clienti del ricorrente gli riferivano al cellulare o direttamente quando si recavano nel suo l'esercizio commerciale, di averlo chiamato ripetutamente e inutilmente al numero per cui è ricorso, per chiedere un appuntamento, in quanto il telefono continuava a squillare invano.

Il telefono, dunque, rimaneva assolutamente muto ed era divenuto impossibile oltre che effettuare, anche ricevere chiamate.

Contattato il 155, il sig. xxxx ha lamentato il guasto, chiedendo espressamente il ripristino della linea e l'attivazione del servizio di trasferimento delle chiamate verso il numero di telefonia mobile.

Il 27 dicembre 2011, l'utenza de quo era ancora isolata. Sicché il sig. xxxx ha ricontattato il Centro servizi e ha sollecitato, ancora una volta, la riattivazione della linea e l'attivazione del trasferimento chiamata.

Il 28 dicembre 2011 la predetta riattivazione è stata riscontrata e il servizio di telefonia ha ricominciato a funzionare regolarmente il 29 dicembre 2011.

Il disservizio (verificatosi in un periodo immediatamente precedente al Natale), ha compromesso l'attività lavorativa del sig. xxxx.

Per cui ha promosso in data 5 gennaio 2012, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Il 12 marzo 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e ha richiesto a questo Co.Re.Com. l'indennizzo per disservizio.

A seguito di nota di avvio del procedimento, datata 15 marzo 2012, Wind, con memoria difensiva del 19 aprile 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente.

In primo luogo, il gestore ha precisato che il 20 dicembre 2011 l'istante ha contattato il Servizio Clienti per segnalare un guasto nel servizio voce. Il guasto è stato risolto il 29 dicembre 2011.

L'operatore convenuto osserva, altresì, che l'art. 2.2. della Carta dei Servizi prevede che "Wind si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione".

Ciò nondimeno, in sede di udienza conciliativa ha offerto al xxxx, in un'ottica conciliativa, una somma di € 300,00, rifiutata dal ricorrente (il legale dell'utente ha richiesto un indennizzo pari a € 500,00).

Con memorie di replica del 4 maggio 2012 (le memorie del gestore sono state inoltrate all'utente in data 26 aprile 2012), l'utente ha ribadito le doglianze già espresse nel GU14.

Motivi della decisione

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, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione, offrendo, in un'ottica conciliativa, la somma di € 300,00, importo rifiutato dal ricorrente che ne ha richiesto 500,00.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento all'indennizzo per sospensione del servizio voce

La Carta di Servizi Wind, e precisamente l'art. 2.2, specifica che il gestore si impegna a risolvere il disservizio occorso entro il quarto giorno non festivo, successivo alla segnalazione.

Dalla documentazione in atti, risulta pacifico che la segnalazione del guasto è intervenuta il 20 dicembre 2011, e il guasto è stato risolto il 29 dicembre 2011.

Ne discende che, contando 4 giorni per intervenire (escludendo i giorni festivi del 25-26 dicembre), Wind avrebbe dovuto risolvere il guasto il 24 dicembre.

Il ritardo dell'operatore è stato di tre giorni, in quanto il guasto è stato risolto il 29 dicembre 2011.

Ciò premesso, considerato che la delibera 73/11/CONS, allegato A, all'art. 5, comma 1, prevede un indennizzo pari a € 5,00, per ogni giorno di disservizio, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, considerato che nella fattispecie il ritardo nel completamento della procedura di risoluzione del guasto è stato minimo, considerata, anche, la durata del disservizio (9 giorni, di cui due festivi), nonché la tipologia del contratto (business), per la quale l'importo liquidato a titolo di indennizzo è computato in misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12, comma 2, della delibera 73/11/CONS, allegato A, ed infine che l'operatore aveva avanzato una proposta conciliativa, si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 300,00.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperienza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, è opportuno evidenziare che il comportamento tenuto dall'operatore, inducono questo decidente a compensare le spese della procedura di definizione.

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) L'operatore Wind Telecomunicazioni xxxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a liquidare in favore del sig. xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo. Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) 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.;
- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) La società Wind Telecomunicazioni è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale