

Co.Re.Com. Cal./BA

DELIBERAZIONE N. 195

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA- IACONIS xxxx / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 11/09/2013, 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 2 luglio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 30953, con cui la signora xxxxxxxx laconis ha chiesto l'intervento 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 15 luglio 2013, prot. n. 33092, 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

La signora laconis xxxxxxxx, ha promosso dinanzi al Co.Re.Com. Calabria, il 1 marzo 2013 procedimento di Conciliazione contro l'operatore Wind Telecomunicazioni xxx., avente ad oggetto: *"addebito somme in contestazione, perdita della numerazione, mancata migrazione"*. A seguito della mancata conciliazione, ha introdotto il presente giudizio, rappresentando quanto segue:

- 1) la ricorrente nel mese di maggio 2012, ha effettuato richiesta di migrazione della propria linea telefonica verso l'operatore Telecom;
- 2) non andando a buon fine il contratto con il gestore Telecom, ha contattato tramite call center la Wind, al fine di comunicare la scelta di voler rientrare in Wind. Tuttavia l'operatore ha attivato un nuovo numero di telefono;
- 3) l'istante ha sostenuto di aver pagato fin dal mese di luglio, conti telefonici per entrambe le numerazioni.

Sulla scorta di tali premesse, la signora laconis, ha richiesto con istanza di definizione della controversia che gli venga riconosciuto: *"- indennizzo per perdita della numerazione; per omessa risposta ai reclami; rimborso parziale di quanto illegittimamente versato tramite la fattura n. 8810416849 del 12/06/2012; riconoscimento indennizzo ...per inadempimento Wind Infostrada...."*.

In seguito all'avvio del procedimento, avvenuto il 15 luglio 2013, la Wind nel rispetto dei termini assegnati, ha prodotto memorie e documenti. In particolare l'operatore, ha contestato le domande della ricorrente, eccependo in particolare che:

- 1) il cliente, il 3 maggio 2012, ha effettuato una richiesta di migrazione della propria linea telefonica da Wind a Telecom;
- 2) il 4 luglio 2012 l'ordine di fase 3 è stato scartato da Telecom;
- 3) nelle more l'istante rilevato il mancato espletamento del suddetto ordine, il 1 giugno 2012 ha attivato una nuova numerazione xxx xxxx;
- 4) ha usufruito di tale numerazione regolarmente e solo nel mese di gennaio 2013, ha inviato alla Wind una comunicazione con la quale, ha ribadito l'uso esclusivo della numerazione xxx xxxx. Ha contestato l'emissione dei conti relativi alla vecchia utenza n. xxx xxx;

5) l'8 marzo ha regolarizzato la propria posizione amministrativa e chiesto la disattivazione dell'utenza. La Wind ha emesso nota di credito pari a Euro 192,36 .

In ragione di tale ricostruzione della vicenda, ha fatto presente che nessuna responsabilità è da addebitare a Wind. Ha sostenuto inoltre, che la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione non è ammissibile *"non è altresì da chiedere a Wind l'indennizzo per la perdita della numerazione xxxx xxxx tale numerazione veniva disattivata unicamente a fronte del reclamo del 24 gennaio nel quale si contestavano le fatture ad essa relative"*. Non merita inoltre accoglimento a parere del gestore la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto ha allegato risposte del 29 marzo e 2 maggio :*"al più si configurano solo 19 giorni di ritardo nella risposta"*.

Con memorie di replica, ad integrazione di quanto già affermato con istanza di definizione ed in risposta alla memoria difensiva depositata dal gestore, il ricorrente ha precisato che:

- nel mese di maggio 2012, seguito richiesta di rientro in Wind Infostrada, ha attivato un nuovo numero;
- la signora si avvedeva della irregolarità delle fatture emesse da Wind solo nel gennaio 2013;
- neanche a seguito del reclamo inviato per il tramite del legale di fiducia la Wind ha regolarizzato la posizione contabile della signora laconis. La stessa ha emesso nota di credito solo aver esperito il tentativo di conciliazione;

Chiede infine, che l'operatore venga condannato al pagamento degli indennizzi per come richiesto in atti.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione e inadempimento da parte del gestore

La ricorrente ha chiesto con istanza di definizione un indennizzo per perdita della numerazione nonché per inadempimento da parte del gestore che ha introitato n. 3 fatture per un servizio non prestato relativo all'utenza n. xxx xxxxx

In ordine alla prima contestazione concernente la perdita della numerazione, la relativa richiesta di indennizzo formulata dall'istante va rigettata.

Da una composizione dei fatti, si deduce che la stessa, ha attribuito la perdita della numerazione al gestore telefonico in quanto, avendo la stessa stipulato contratto telefonico per la portabilità della propria utenza nel mese di maggio, con altro operatore, persistendo la difficoltà ad ottenere la migrazione provvedeva a richiedere il rientro in Wind con l'attivazione di una nuova linea con nuova numerazione (cfr. reclamo inviato tramite posta certificata nel mese di gennaio 2013).

Inoltre la signora laconis, ha contestato al gestore telefonico l'emissione di due conti telefonici, uno per la nuova numerazione, l'altro per la numerazione pregressa. Dato confermato dallo stesso gestore con la produzione di tutte le fatture e contestuale comunicazione di emissione di nota di credito. Orbene da tale ricostruzione della vicenda, si evince che la predetta numerazione risultava ancora disponibile e l'istante, onde scongiurare la perdita della numerazione, avrebbe potuto effettuare una esplicita richiesta alla Wind. Per tutto ciò premesso, si ritiene che la richiesta non possa trovare accoglimento.

In ordine alla seconda contestazione, la ricorrente ha chiesto un indennizzo pari a :*" Euro 3.020,00 per inadempimento da parte di Wind che ha introitato n. 3 fatture e preteso altre 2 fatture, per un servizio non prestato (utenza xxxx xxxxx...rimborso parziale di quanto illegittimamente versato tramite il pagamento della fattura n. xxxxx del 12 giugno 2012"*.

Anche rispetto a tale richiesta, si è limitata a richiedere una somma a titolo di indennizzo, ma non ha fornito alcuna prova o prodotto alcuna fattura a supporto di tali richieste (fatture prodotte da Wind) . Ha lamentato la illegittima fatturazione solo il 24 gennaio 2013.

L'operatore, ha risposto al reclamo presentato, dapprima in data 29 marzo 2013 facendo presente di aver: *"provveduto a riconoscere la somma di Euro 192,36..."* e successivamente il 2 maggio 2013 riguardo alla contestazione relativa alla fattura n. 7806910999, con cui ha comunicato :*"di aver riconosciuto all'istante la somma di Euro 28,00"*.

Alla luce di quanto sopra descritto, la richiesta di indennizzo per inadempimento da parte di Wind è rigettata.

3. Mancata risposta reclami

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni. Vi è traccia documentale in ordine al reclamo che l'istante ha inviato nel corso del rapporto contrattuale; ossia il 24 gennaio 2013. Reclamo con cui ha contestato l'indebita fatturazione della linea xxxx xxxx.

Agli atti sono allegati dal gestore telefonico, comunicazioni inviate alla ricorrente il 29 marzo e il 2 maggio 2013.

Si ribadisce, anche con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, che nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Si rileva, che nel caso de quo, le missive inviate dall'operatore sono state inoltrate con ritardo.

Alla luce di tali considerazioni, questo Comitato, ritiene equo e proporzionale liquidare (ricordato che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità), un indennizzo pari a Euro 50,00 (cinquanta/00).

4. Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, 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".

Nel caso di specie, sia l'udienza di conciliazione che di definizione si sono concluse con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Per tali motivi, 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

L'accoglimento nei limiti esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla signora laconis xxxxxxxx , per il che la società Wind Telecomunicazioni xxx. è tenuta a corrispondere a favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- 1) indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00);
- 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;

- 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.;
- 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";
- 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- La società Wind Telecomunicazioni xxx. 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