

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 257

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – Cimino xxxx c/WIND TELECOMUNICAZIONI xxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 19/12/2012, 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 11 luglio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 31913, con cui la sig.ra xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Wind Telecomunicazioni xxxxx, 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 16 luglio 2012, prot. n. 32446, 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 ricorrente xxxx dichiara quanto segue:

è intestataria dell'utenza business xxxx, con linea Voip aggiuntiva xxxx;  
sin dall'attivazione, avvenuta a fine ottobre 2009, la linea Voip ha presentato delle problematiche (la linea risulta isolata per l'istante ed occupata per coloro che lo contattano);

per tale disservizio, non ha potuto ricevere telefonate e fax;

*tale il disservizio "si è protratto continuativamente per diversi giorni ed una volta, in particolare, all'inizio dell'anno 2012 il fax non ha ricevuto comunicazioni ed il telefono risultava occupato per 7 giorni";*

con nota del 14 marzo 2012, ha richiesto l'eliminazione del disservizio;

la problematica *"persiste ancora ed ha una frequenza di almeno una sospensione di linea ogni due giorni"*.

Per i suesposti motivi, l'istante, l'1 giugno 2012, ha promosso, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

In data 11 luglio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante ribadendo le proprie doglianze ha richiesto la risoluzione del disservizio, nonché l'indennizzo per malfunzionamento pari € 4.000,00 (quattromila/00).

In seguito a nota di avvio del procedimento del 16 luglio 2012, parte convenuta, con memorie dell'1 agosto 2012, ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dalla ricorrente.

Nello specifico, ha precisato che con istanza del 16 luglio 2010, prot. n. 8450, l'odierna ricorrente ha lamentato *"inadempimento contrattuale - interruzioni linee telefoniche e Voip sin dalla data di attivazione (...) avvenuta a fine ottobre 2009"*;

il 27 ottobre 2010, le parti hanno convenuto di definire bonariamente la predetta controversia con la corresponsione di € 2.000,00 (duemila/00);

l'11 luglio 2012, l'istante ha presentato una nuova istanza lamentando un disservizio occorso *"dalla data di attivazione"*;

il 18 gennaio 2012 (*"e mai prima del 9 marzo 2010"*), l'istante ha contattato il servizio clienti per segnalare una discontinuità nell'erogazione del servizio di fonia, associato alla linea Voip 0965920985;

il cliente è stato assistito nelle operazioni di configurazione dell'apparato Voip;

il 21 maggio 2012, l'operatore ha contattato l'istante per effettuare le verifiche tecniche necessarie a valutare la presenza di eventuali disservizi;

all'esito delle stesse non ha riscontrato anomalie, viceversa ha rilevato, nel dettaglio del traffico relativo agli ultimi 180 giorni, che il cliente ha usato regolarmente il servizio voce e adsl;

non risulta pervenuta ulteriore segnalazione di guasto.

Con nota del 13 dicembre 2012, questo Co.Re.Com., al fine di una migliore ricostruzione della vicenda, ha richiesto al gestore convenuto il deposito dei tabulati di traffico (acquisiti in data 17 dicembre 2012, prot. n. 55030), citati nelle proprie memorie ed afferenti al periodo in contestazione, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS.

## Motivi della decisione

### 1 In tema di rito.

In via preliminare, è opportuno rilevare che la ricorrente ha avanzato nella presente procedura richieste oggetto di un precedente tentativo di conciliazione.

Nello specifico, con istanza del 16 luglio 2010, la ricorrente ha lamentato "*inadempimento contrattuale – interruzioni linee telefoniche e Voip sin dalla data di attivazione (...) avvenuta a fine ottobre 2009*" e per tale disservizio gli sono stati corrisposti € 2.000,00 (duemila/00); con istanza dell'11 luglio 2012 (odierna controversia), ha lamentato un disservizio occorso sempre "*dalla data di attivazione*".

Pertanto, la richiesta di indennizzo relativa ai i disservizi verificatisi all'atto dell'attivazione delle linee de quibus è inammissibile, in quanto è stata già definitivamente trattata con la corresponsione di € 2.000,00.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione.

### 2. Riguardo al merito.

Dichiarata l'inammissibilità delle domande già trattate, prima di entrare nel merito della contestazione sollevata dall'istante, ed al fine di delimitare l'ambito del petitum, occorre precisare che l'oggetto dell'odierno procedimento verte sostanzialmente sulla mancata e/o scorretta erogazione del servizio di fonìa, associato alla linea Voip xxxx, dal 18 gennaio 2012 (segnalazione del disservizio) al 1 giugno 2012 (presentazione UG).

#### 2.1. Con riferimento al malfunzionamento e al relativo indennizzo

Dalla documentazione in atti, risulta che l'istante il 18 gennaio 2012 ha contattato il servizio clienti per segnalare una discontinuità nell'erogazione del servizio e che, con nota del 14 marzo 2012, ha diffidato il gestore dal voler provvedere alla risoluzione dello stesso.

Per converso, agli atti non risulta prodotta da parte di Wind alcuna documentazione attestante la regolare e corretta gestione del cliente. Nel caso di specie, difatti, Wind si limita a dichiarare di aver assistito il cliente nelle operazioni di configurazione dell'apparato Voip e di aver effettuato le verifiche tecniche all'esito delle quali non ha riscontrato anomalie al servizio.

Per di più, i tabulati di traffico, prodotti a seguito di integrazione istruttoria, non comprovano la fornitura del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP, ma consentono di appurare che da febbraio a maggio 2012 per alcuni giorni consecutivi non ci sono stati contatti e per tanti altri giorni i contatti sono stati di pochissimi secondi.

In ordine alle doglianze esposte dall'istante, è opportuno evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito trova applicazione l'articolo 3.3 della Carta dei Servizi Wind che prevede, ai sensi del comma 1, "*Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.*"

Attesa la responsabilità esclusiva della società Wind in ordine a quanto lamentato dalla ricorrente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio(cfr. Delibera n. 73/07/CIR; Delibera n. 7/08/CIR).

Ne deriva che la società Wind Telecomunicazioni xxxxx. è tenuta a corrispondere la somma complessiva di € 645,00 (seicentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento, dal 18 gennaio 2012 (segnalazione del disservizio) all'1 giugno 2012 (data di presentazione UG), per complessivi giorni 129, al parametro di € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, ai sensi dell'art. 5, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, all. A, computata in misura doppia, trattandosi di abbonamento di tipo "business", ai sensi dell'art. 12 della delibera n. 73/11/CONS, all. A..

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'esperimento del tentativo di conciliazione".*

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. Pertanto, si ritiene equo 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 a favore della ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, € 645,00 (seicentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio di cui sopra.  
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 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;
- 6) 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