

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 69/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia

Candido/Wind Telecomunicazioni S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/6824/12, con la quale il sig. Candido ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota prot. n. VC/9404/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. VC/860/13, con la quale le parti sono state invitate all'udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Candido ha presentato istanza di definizione della controversia nei confronti di Wind esponendo che: "all'attivazione dell'attuale contratto – codice cliente - All Inclusive Smart, o meglio, alla consegna, il mese dopo, del telefono incluso (di cui ab origine il gestore locale aveva omesso specifica informazione/fornitura) il negoziante di via... aveva indicato che i 25,00 € del cellulare a me in uso sarebbero stati stornati alla prima bolletta utile. Ad oggi, nonostante plurime segnalazioni, non ho avuto in reso la somma indicata. In data 19/06/2012 evidenziai ancora l'accaduto descritto sopra, chiamando il s. clienti al n. 155".

Lamentando, poi, di esser stato bruscamente trattato nel corso di due contatti intercorsi con il Gestore, il

ricorrente chiedeva, in ragione di quanto esposto:

- *"il recupero dei 25,00 € con accredito immediato sul cc/b e rivalutazione monetaria e interessi legali;*

- *3.000 € a titolo di indennizzo per il reiterato maltrattamento subito da parte degli operatori del servizio clienti wind 155" con riserva di procedere, in difetto di tempestiva conciliazione, all'inoltro all'Autorità giudiziaria di formale denuncia querela nei termini previsti dal vigente codice di procedura penale, decorrenti dal 19 giugno 2012.*

Si costituiva l'operatore convenuto contestando le affermazioni e le deduzioni del ricorrente atteso che:

"da verifiche effettuate il rimborso di € 25,00 pagati al rivenditore (nel maggio del 2010) per la ricezione del telefono cellulare relativo all'abbonamento scelto è stato restituito sulle prime due fatture emesse (n. 9709925580 emessa in data 14/07/2010 di € 32,84 (prima parte sconto di euro 0,68306+iva) e n. emessa in data 14/09/10 di euro 28,16 (seconda parte sconto di euro 20,14694+iva). La terza fattura emessa, n. emessa in data 13/11/10 di euro 60,41 dimostra il canone più alto e quindi il reale costo dell'opzione".

All'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 21 febbraio 2013, assente il ricorrente per ragioni personali, l'operatore convenuto si limitava a ribadire quanto esposto con la memoria depositata in atti.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Pertanto, nel presente procedimento non trova accoglimento la domanda relativa al risarcimento del danno.

Tanto premesso, la domanda del ricorrente non merita di essere positivamente valutata per le ragioni di seguito esposte.

Volendo dar credito alle giustificazioni contabili opposte dal gestore (*"il rimborso di € 25,00 pagati al rivenditore (nel maggio del 2010) per la ricezione del telefono cellulare relativo all'abbonamento scelto è stato restituito sulle prime due fatture emesse (n. emessa in data 14/07/2010 di € 32,84 (prima parte sconto di euro 0,68306+iva) e n. emessa in data 14/09/10 di euro 28,16 (seconda parte sconto di euro 20,14694+iva). La terza fattura emessa, n. 9715885679 emessa in data 13/11/10 di euro 60,41 dimostra il canone più alto e quindi il reale costo dell'opzione"*), si deve rigettare la domanda del ricorrente relativa al *"recupero dei 25,00 € con accredito immediato sul cc/b e rivalutazione monetaria e interessi legali"*.

Parimenti va rigettata la domanda del ricorrente relativa alla richiesta di *"3.000 € a titolo di indennizzo per il reiterato maltrattamento subito da parte degli operatori del servizio clienti wind 155"* per le ragioni sopra esposte.

In disparte alle anzidette osservazioni, non può non rilevarsi, però, che il gestore ha dato atto di aver svolto le opportune *"verifiche"* solo in riscontro all'istanza di definizione della controversia e senza aver dato prova, comunque, di averle comunicate anche al ricorrente (che pure, secondo quanto dallo stesso riferito, aveva sollecitato più volte il Servizio Clienti chiedendo lumi sul promesso rimborso).

Ciò detto, pur a fronte del rigetto della domanda del ricorrente, si ritiene equo liquidare le spese di procedura sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione nella misura di € 50,00, non per mere ragioni di *favor utentis*.

Si osserva, all'opposto, che *anche* per riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, come noto, tipicamente non nasce paritario, all'operatore è consentito di interloquire con l'utente nel corso dell'udienza di conciliazione rimediando, *in limine*, a quella mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio, che costituisce il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi cd. "*da mancata risposta al reclamo*".

In sostanza, si è dell'avviso che l'operatore ben avrebbe potuto dar conto delle verifiche svolte già nel corso dell'udienza di conciliazione evitando, se del caso, al ricorrente di dover promuovere istanza di definizione della controversia per aver contezza, magari, anche delle ragioni ostative al riconoscimento della sua domanda (di rimborso).

Per tale ragione appare equo liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese per l'espletamento della procedura di conciliazione;

CONSIDERATO che la società Wind ha dimostrato di avere correttamente gestito la posizione contabile del ricorrente;

RITENUTO, in ogni caso, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, dell'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

VISTA la nota prot. VC/4661/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. Il rigetto della domanda del sig. Candido.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*".

6. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

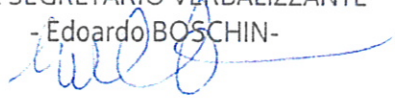
7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere

avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -

