

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI****Delibera numero 32/2013**

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 10 maggio 2013

OGGETTO**Definizione della controversia Zilco / Wind Telecomunicazioni S.p.A..**COMITATO

1. Paolo FRANZIA – 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, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

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'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/8744/11, con la quale la società Zilco ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, "Wind");

VISTA la nota di data 30 dicembre 2011, prot. n. VC/8814/11, 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 di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/2782/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 30 aprile 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza di definizione della controversia la ricorrente, Zilco , ha lamentato "la coatta disattivazione telefonica" relativa allo 0432/ "per loro conclamato errore" chiedendo, in estrema sintesi, i "danni per mancanza di riattivazione linea dal 30/09/11 nonché danni per rimborsi viaggio trieste e trasferte più ulteriori danni da quantificare".

In particolare, dall'esame della documentazione dimessa in atti risulta che:

1) il 30 settembre 2011, la società ricorrente riscontrava la sospensione del servizio sulla suddetta linea telefonica; a quel punto, contattava immediatamente il Servizio Clienti Wind il quale riferiva che *"la linea è stata disattivata per errore e verrà <ripristinata quanto prima> e inviava immediatamente un reclamo all'operatore convenuto;*

2) il 3 ottobre 2011 la Zilco, dopo aver registrato il perdurare del disservizio, contattava nei giorni seguenti il Servizio Clienti di Wind a cadenza regolare e, in particolare, il giorno 4, 5, 6, 7 ottobre 2011;

3) rimasti senza esito tutti i tentativi di risoluzione del lamentato problema, la ricorrente compendia le sue doglianze con lettera A/R, anticipata via fax il giorno 6 ottobre.

In essa, la Zilco, nell'evidenziare in premessa la *"vera e propria autentica odissea che ha avuto inizio lo scorso venerdì 30 settembre, provocata dalla Vostra compagnia telefonica"*, contestava la disattivazione della linea telefonica corrispondente al numero 0432., *"numero per noi vitale in quanto è l'utenza tramite cui ci raggiungono Clienti sparsi in 26 diversi Paesi del mondo"*.

E, ancora continuando, solo *"a seguito di innumerevoli telefonate che hanno messo in evidenza tutto il Vs. disservizio e l'assoluta impreparazione degli operatori dei Vs. call center che ci hanno fornito dati e informazioni più volte in contraddizione tra di loro"* la ricorrente asseriva, dunque, che *"la disattivazione di tale linea sia avvenuta per un Vostro errore, più precisamente per il mancato abbinamento di nostro pagamento ad una Vs. fattura"*.

Dopo aver evidenziato di aver ricevuto informazioni via via contraddittorie (*"da telefonata del 5/10/11 delle ore 16:55... ci è stato comunicato che la linea in oggetto è in <fase di attivazione>. Ci è stato altresì comunicato che la procedura è scattata il 04/10/2011 alle ore 10:51, e che i tempi di riattivazione sono di 24 h, comunque entro e non oltre le 48h"*), Zilco avvertiva l'operatore che si sarebbe riservata il diritto di agire per il risarcimento dei danni per il grave disservizio arrecato per il mancato funzionamento e per l'eventuale mancato ripristino dell'utenza in oggetto dando evidenza dei fatti occorsi anche ai mezzi di informazione locali.

La ricorrente proponeva, quindi, istanza al Co.Re.Com. FVG per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presentando, contestualmente ad essa, anche istanza di provvedimento temporaneo ex art. 5 della delibera AGCOM n. 173/07/CONS.

Chiuso con esito negativo il tentativo di conciliazione ed esperita ma inutilmente la strada del provvedimento temporaneo, Zilco presentava a questa Autorità un'istanza di definizione della controversia evidenziando che:

"Ad oggi, su 9 linee fisse in contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.A., solo 2 risultano attive, ovvero il 0432 e n. 0432 (fax). Abbiamo dovuto richiedere alla Telecom Italia S.p.A. 2 nuove linee (0432 e 0432) per poter operare nuovamente e sono andati a sostituire i n. 0432 e 0423 utilizzati solo in entrata".

In seguito alla comunicazione di avvio del procedimento veniva convocata l'udienza di discussione della controversia nel corso della quale l'operatore si rendeva disponibile a definire bonariamente la controversia proponendo, a saldo e stralcio, la somma di complessiva di 2.700,00 per i disservizi occorsi; proposta che la parte ricorrente declinava rinnovando le richieste già esposte con l'istanza di definizione.

Da ultimo, in riscontro ad analoga richiesta del Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com FVG, pervenivano da Telecom Italia le integrazioni istruttorie riguardanti la posizione della ricorrente (acquisite agli atti con prot.VC/4191/12), ritenute, in ogni caso, di parziale utilità per l'ulteriore ricostruzione dei fatti di causa.

In ogni caso, Telecom Italia S.p.A. deduceva che *"la richiesta stessa è di laboriosa e complessa evasione sia in considerazione dell'elevato numero di utenze coinvolte, sia della genericità delle informazioni richieste. Volendo comunque fornire una risposta ai quesiti posti riassumiamo di seguito quanto reperito nei nostri sistemi gestionali, per ciascuna utenza indicata nella richiesta:*

2. In data 01/06/2010, 12/06/2010, 23/06/2010, 02/11/2010, 17/11/2010, 26/11/2010, 30/11/2010 e 04/12/2010 il reparto credito contatta il cliente per insoluti.
3. In data 17/02/2011 il cliente contatta il 1928 e comunica problemi sulla linea 0432 . Da verifiche effettuate è emerso che il disservizio non è imputabile a Wind . Si veda il punto 9 della presente memoria.
4. In data 13/05/2011 il reparto credito procede alla sospensione delle 9 numerazioni Wind Company per morosità.
5. In data 01/07/2011 il reparto credito contatta il cliente per insoluti.
6. In data 30/09/2011 il cliente invia un fax per sollecitare la riattivazione della linea 0432. , sospesa per insoluti.
7. In data 03/10/2011 inoltra un fax con la prova di pagamento della fattura scaduta il 10/09/2011, per un totale di € 64,21.
8. In data 06/10/2011 il cliente invia un fax di reclamo per contestare l'errata disattivazione e la mancata riattivazione della linea 0432. Da verifiche effettuate, la linea in questione è stata sospesa in data 13/05/2011 e riattivata il 07/10/2011 Si precisa che trattandosi di linea in accesso indiretto, il cliente, nonostante sia in stato sospeso con Wind, ha la possibilità di utilizzare il servizio con Telecom Italia anteponendo il 1033 ai numeri chiamati e di ricevere normalmente telefonate. Viene inviata la comunicazione di chiusura della lavorazione.
9. In data 11/10/2011 il cliente contatta il 1928 e lamenta il blocco della linea 0432' in entrata e in uscita; se invece si prova a chiamarlo dall'esterno sente il messaggio "numero non attivo, contattare servizio clienti": la pratica di assistenza tecnica viene chiusa in data 12/10/2011 e viene inviata la relativa comunicazione. Da verifiche tecniche è emerso che la linea è un accesso indiretto attivo sul quale era attiva la CPS 1088, ma che è stata cessata. La scrivente ha quindi contattato TI che ha confermato non solo che la numerazione non è più attiva con Telecom Italia ma anche che dal 2007 la linea è attiva dal 2007 con EUTELIA.
10. Il tentativo di conciliazione esperito in data 01/12/11 ha esito negativo per mancato accordo tra le parti.
11. In data 17/10/2011, 19/10/2011 e 11/11/2011 il cliente contatta il 1928 e chiede il codice di migrazione per le linee 0432. - 0432: il call center ricontatta il rappresentante legale e lo informa che per accessi in preselezione automatica dell'operatore non esiste codice di migrazione.
12. Il cliente ha ad oggi un insoluto di 450.65 euro".

Per quanto esposto, Wind, nel ritenere evidente l'infondatezza del reclamo della ricorrente, concludeva chiedendo il rigetto della domanda dimettendo ampia documentazione in atti.

II. Motivi della decisione

Premesso che nulla quaestio sulla proponibilità e ammissibilità dell'istanza di definizione, con la quale Zilco ha chiesto i "danni per mancanza di riattivazione linea dal 30/09/11 nonché danni per rimborsi viaggio trieste e trasferte più ulteriori danni da quantificare", appare, tuttavia, necessario ricordare – in merito al petitum - che "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusa una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno" (cfr. sub III.1.3 delibera Agcom n. 529/09/Cons).

Ciò premesso, la res controversa riguarda la perdita delle numerazione 0432 : , che, a detta del ricorrente, sarebbe imputabile a Wind.

Alla luce delle risultanze istruttorie viene in rilievo che la domanda della ricorrente non può essere accolta, in quanto appare decisivo quanto riferito da Eutelia, oggi Clouditalia Communications Spa, che attribuisce la responsabilità della disattivazione del numero in oggetto, a far data dal 28 settembre 2011, al "reseller VOIP4BIZ S.r.l. il quale non ha inserito richiesta di cessazione della stessa la quale è rimasta, pertanto, sui sistemi di Eutelia".

RITENUTO, per quanto sopra esposto, non dimostrata la responsabilità dell'operatore convenuto;

RITENUTO equo, infine, di liquidare, in ogni caso, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 200,00 (cento/00);

VISTA la nota prot. VC/3442/12, 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 istanza della ricorrente, Zilco

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 200,00 (duecento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per il ricorrente 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 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 FRANZIA -

