

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI****Delibera numero 31/2013**

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

OGGETTO**Definizione della controversia IMP.R.E di****Girardini/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:

Nonostante le rassicurazioni ricevute circa il fatto che il disservizio si sarebbe risolto in tempi brevi e trascorsa, invece, inutilmente una settimana, la ricorrente presentava istanza di conciliazione e contestualmente istanza di provvedimento temporaneo ex GU5.

Fallito il tentativo di conciliazione, la ricorrente depositava istanza di risoluzione della controversia avverso la quale si costituiva l'operatore convenuto deducendo che:

"il cliente in data 07/11/2012 contatta il call center per lamentare un guasto sulla linea fissa che viene risolto in data 21/11/2012 come da riscontro al gus inviato con memoria del 21/11/2012. Successivamente, in data 08/01/2013 il cliente contatta nuovamente il call center per reclamare ulteriore disservizio che si conclude in data 15/01/2013. In data 18/02/2013 il dn oggetto dell'istanza migra per notifica asincrona verso altro OLO. Si precisa che oggetto della presente controversia è unicamente il primo disservizio in quanto gli eventi successivi non sono stati trattati in primo grado".

All'udienza di discussione della controversia del 12 aprile 2013, l'operatore convenuto si dichiarava disponibile a comporre bonariamente la controversia riconoscendo, in ogni caso, gli indennizzi per i disservizi intercorsi dal 7 novembre 2012 al 21 novembre 2012 ed anche dall'8 gennaio 2013 al 15 gennaio 2013 ma precisando che la ricorrente è titolare di un contratto *corporate* (e non *business*).

La IMP.R.E., da par suo, non accettando la proposta formulata, si riservava di verificare i periodi di disservizio impegnandosi a darne tempestiva comunicazione al Corecom che assegnava alla ricorrente stessa termine per produrre copia del contratto.

Con mail di data 17 aprile 2013 la IMP.R.E. inviava la documentazione richiesta precisando che il primo disservizio si era protratto dal 5/11/2012 al 22/11/2012, mentre il secondo disservizio dal giorno 8/01/2013 al 15/01/2013. Quanto alla natura del contratto, la ricorrente ribadiva di esser stata titolare di un contratto *business*, come comprovato dai documenti contrattuali inviati.

II. Motivi della decisione

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia si incentra sulla interruzione del servizio voce dovuta ad un guasto tecnico.

La domanda della ricorrente merita di essere accolta atteso anche che l'operatore convenuto, nel riconoscere, di fatto, la propria responsabilità, ha chiesto l'applicazione alla controversia in esame degli indennizzi dovuti secondo la normativa vigente.

Quanto all'eccezione sollevata da parte dell'operatore di limitare l'oggetto della controversia al solo primo disservizio occorso nel novembre del 2012, occorre precisare che tale richiesta è da considerarsi superata atteso che l'operatore si è dichiarato disponibile, in sede di udienza di discussione della controversia, a riconoscere gli indennizzi previsti anche per il disservizio occorso nel gennaio 2013 (ed oggetto, questo di una istanza ex art. 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, presentata nelle more del procedimento di definizione).

Pertanto, a fronte della interruzione del servizio voce riferito alla utenza telefonica affari nr. 040 per il numero complessivo di 23 giorni intercorrenti dal 5 novembre 2012 al 21 novembre 2012 (data di risoluzione del servizio, come comunicato dal ricorrente con mail del 22 novembre 2012) e dal 8 gennaio 2013 al 15 gennaio 2013 trova legittimazione la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del

fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

CONSIDERATO che la società Wind non ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata funzionalità del servizio voce, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Wind secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, infine, 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, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la nota prot. VC/3441/13, 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. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla IMP.R.E. di Girardini, è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 per il numero di 23 giorni di mancata fruizione del servizio voce attestato sull'utenza telefonica n. 040 820 500 intercorrenti dal 5 novembre 2012 al 21 novembre 2012 e dal 8 gennaio 2013 al 15 gennaio 2013 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/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 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

Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

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 FRANCA -

