



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Definizione della controversia

Ril: GU14 del 5 giugno 2012 Prot. n. 5566/C

Contro

WIND INFOSTRADA S.P.A.

DECISIONE N. 3/2012 del 23 novembre 2012

IL DIRIGENTE

VISTA la legge regionale n.12/1996 e ss.mm.ii.;

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 359 del 23 dicembre 2010, con la quale è stata approvata la rimodulazione delle declaratorie degli Uffici del Consiglio Regionale;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 360 del 23 dicembre 2010, recante il "Conferimento incarichi dirigenti Consiglio regionale della Basilicata";

VISTE le deliberazioni dell'Ufficio di Presidenza nn. 9 e 10 del 13 aprile 2011;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

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" ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la "Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.";

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

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i

Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTE l'istanza e la documentazione, allegata alla presente decisione quali parti integranti e sostanziali, acquisite con il seguente protocolli:

GU14 del 5 giugno 2012 Prot. n. 5566/C

ed aventi ad oggetto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Infostrada S.p.a.

VISTA la nota del 30 agosto 2012, Prot. n. 8545, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE la nota difensiva presentata, in nome e per conto delle parti istanti, dall'Avv.

in data 18 settembre 2012 ed acquisita al seguente Prot. n. 9111/C del 18 settembre 2012;

VISTO il verbale di udienza n. 12/2012 del 8 ottobre 2012, con il quale il responsabile del procedimento ha disposto la riunione dei summenzionati procedimenti, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS nonché trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento

La L'istante, il Sig. _____, promuoveva personalmente, davanti al Co.Re.Com Basilicata, un procedimento di conciliazione nei confronti di Wind Infostrada S.p.a. lamentando l'improvvisa e totale interruzione della linea telefonica e ADSL presso il suo studio di consulenza aziendale e fiscale e specificatamente dal 25.11.2011 al 28.11.2011 per quanto riguarda la linea telefonica; e dal 25.11.2011 al 14.12.2011 relativamente alla linea ASDL. Da ciò sono derivati numerosi e consistenti disagi nello svolgimento dell'attività lavorativa, in quanto questa veniva effettuata prevalentemente in via telematica.

Oltre a tale somma non va riconosciuto l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, in quanto tale indennizzo va riconosciuto solo nell'ipotesi in cui, dopo il reclamo fatto dall'istante alla compagnia telefonica, decorrano 30 giorni senza che vi sia stata alcuna risposta da parte dell'operatore.

Si precisa, infine, che l'eventuale maggior danno non è indagabile in questa sede non rientrando nella competenza dell'AGCOM.

2.c.2. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "(...) del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Alla luce di ciò, considerando che l'operatore non ha partecipato all'udienza di definizione del 12.9.2012 senza addurre alcun giustificato motivo, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono all'utente anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione che stimasi equo liquidarsi nella misura di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

P. Q. M.

Il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata così decide:

1. accoglie l'istanza acquisita al seguente protocollo:

GU14 del 5 giugno 2012 Prot. n. 5566/C

2. dispone che l'operatore WIND Infostrada S.p.a in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

a) corrispondere all'istante la complessiva somma di € 160,00 a titolo d'indennizzo per illegittima interruzione delle utenze, oltre interessi legali a decorrere dal deposito dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo. Specificatamente:

• GU14 del 5 giugno 2012 Prot. n. 5566/C

b) corrispondere all'istante la somma di € 150,00 a titolo di rimborso spese, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS ss.mm.ii..

All'istante verrà corrisposta la somma totale di € 310,00 a mezzo assegno bancario intestato ad _____, da inviare in _____ n. _____ – Potenza, e da corrispondere entro 120 giorni dalla data odierna.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

All'udienza, fissata per il giorno 11 aprile 2012, le parti non raggiungevano un accordo, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b Successivamente l'istante depositava richiesta di definizione della controversia lamentando i medesimi disservizi per i quali aveva adito il Co.Re.Com Basilicata in prima istanza, richiedendo un indennizzo pari ad € 800,00 al giorno (come da tariffa professionale dei dottori commercialisti) per l'improvvisa interruzione del servizio, il ritardo nella riattivazione, nonché il riconoscimento delle spese procedurali.

La compagnia telefonica, non comparsa all'udienza di definizione del 12.09.2012, presentava una memoria ove precisava che ai sensi dell'art. 2.2, della Carta dei Servizi WIND la compagnia *"si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno, non festivo, successivo a quello in cui è prevenuta la segnalazione"*.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione delle controversie in oggetto è del Dirigente dell'Ufficio Politiche della Rappresentanza e della Partecipazione – Co.Re.Com Basilicata, così come statuito dall'art. 19, comma 7, del Regolamento il quale stabilisce che *"La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia"*.

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

2.c Si rileva che l'operatore, in sede di definizione, nella memoria depositata faceva pervenire all'istante l'offerta di versamento pari a € 65,00 (13 gg x € 5,00) l'istante, non accettando la proposta, insisteva nell'accoglimento delle richieste elencate nel formulario GU14.

2.c.1 Interruzione del servizio

Riguardo alla interruzione del servizio lamentata dall'istante, deve prendersi atto che la Wind Infostrada non ha prodotto alcuna perizia tecnica atta a giustificare l'arbitraria interruzione del servizio, ovvero l'imputabilità del disservizio a caso fortuito o forza maggiore, e, pertanto, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della Società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

A questo proposito, si osserva che la Wind Infostrada S.p.a. ha prodotto la Carta Servizi, chiedendo di far riferimento ai relativi parametri di indennizzo indicati all'art. 3.3 della suddetta carta. Tuttavia, nell'affermare il diritto del ricorrente a vedersi riconosciuto un indennizzo per il disservizio patito, si ritiene di applicare, nel caso di specie, il parametro giornaliero previsto per la linea business (fattispecie non disciplinata dalla carta dei servizi WIND) così come regolamentato dall'art. 6 della Delibera n. 73/11/CONS.

In particolare, la norma prevede che, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, non inferiore ad €5,00 per ogni giorno di interruzione. Orbene, nel caso che ci occupa, trattandosi di tariffa business, l'indennizzo andrebbe raddoppiato e conseguentemente l'importo da liquidarsi a titolo di indennizzo è pari ad € 10,00 giornalieri per un totale complessivo di € 160,00 a cui così si accede:

€ 10,00x16 gg. (29.11.2011 al 14.12.2011) = € 160,00

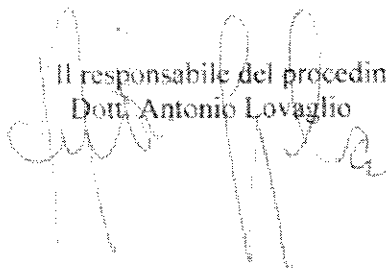
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Co.Re.Com Basilicata.

Potenza, 23 novembre 2012

Il responsabile del procedimento
Dott. Antonio Lovaglio



Il Dirigente
Dott.ssa Vespa Alagia



In qualità di esperti giuridici del Co.Re.Com Basilicata

Avv. Ottavia Murro



Avv. Michele Modiciola

