

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 10/2016

Estratto del processo verbale della seduta n. 6 del 7 giugno 2016

Oggetto: Definizione della controversia Sorasan
Wind Telecomunicazioni Spa

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gabriella Di Blas

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

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "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, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

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.)" 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";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle 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 l'istanza della Società Sorasan (), in persona del Legale Rappresentante (), presentata in data 21/07/2015 sub prot. n. 0009248/A dd. 27/07/2015 nei confronti della Società Wind Telecomunicazioni Spa (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione di Parte Istante

L'Istante, intestatario dell'utenza telefonica business () - codice cliente : ()
tramite istanza GU14 n. 133/15 e documenti allegati alla stessa, di cui in atti, deduceva l'irregolare

fornitura del servizio di telefonia fissa e del servizio adsl, per la durata complessiva di due mesi, disservizio protrattosi così a lungo a causa del mancato pronto intervento di Parte Istante, malgrado le plurime richieste di assistenza tecnica; Parte Istante chiedeva, dunque, il rimborso delle spese sostenute per i relativi interventi tecnici delle Società private "Cekada Luca" e "Katashop" pari ad €. 255,88, nonché un rimborso per il disservizio subito pari ad €. 450,00 oltre che un ulteriore rimborso quantificato forfettariamente in €. 705,00 per i ritardi nello svolgimento del lavoro d'ufficio a causa dei disservizi occorsi.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Wind, relativamente al procedimento di definizione de quo, si costituiva a mezzo di memoria difensiva sub prot. n. 0010991/A dd. 09/09/2015 nella quale contestava in toto le affermazioni di Controparte, asserendo che il disservizio lamentato fosse perdurato solo per tre giorni (06/05/2015 - 09/05/2015) anziché due mesi e che lo stesso fosse stato prontamente risolto in data 09/05/2015; alla luce di un tanto, Wind chiedeva al Co.Re.Com. adito, il rigetto dell'istanza per infondatezza della stessa sia in fatto che in diritto.

All'udienza di discussione svoltasi in data 3 maggio 2016 di cui al verbale sub prot. n. 0005306/P dd.03/05/2016, Parte Convenuta, offriva pro bono pacis e senza ammissione di responsabilità alcuna, un indennizzo pari ad €. 200,00 a chiusura bonaria della vertenza ma la proposta de quo non veniva accettata da Parte Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di proponibilità ed ammissibilità di cui al Regolamento Agcom.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla Parte Istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, risulta priva di pregio la richiesta di rimborso avanzata da Parte Istante e relativa alle spese per verifiche tecniche effettuate dalle Società "katashop" e "Cekada Luca", così come neppure risulta accoglibile la richiesta di "rimborso forfettario per i ritardi nello svolgimento del lavoro d'ufficio"; infatti entrambe le richieste di risarcimento esulano dalla sfera di competenza del Co.Re.Com. ex art. 19, comma 4. Del. 173/07/Cons.

In secundis, per la risoluzione della fattispecie in esame, occorre citare, in tema di adempimento dell'obbligazione, l'art. 1176 c.c. che stabilisce quanto segue: *"Nell'adempiere l'obbligazione il debitore deve usare la diligenza del buon padre di famiglia. Nell'adempimento delle obbligazioni inerenti all'esercizio di un'attività professionale, la diligenza deve valutarsi con riguardo alla natura dell'attività esercitata"*.

Occorre inoltre citare la Delibera Agcom 141/10/CIR secondo la quale *"risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare,*

continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma quarto, Del. Agcom 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito."

Inoltre, in tema di indennizzo per malfunzionamento del servizio, rileva l'articolo 5, comma secondo, allegato A, Del. 73/11/Cons secondo il quale " *nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad €. 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*".

Rileva inoltre, in tema di indennizzi, l'articolo 12, comma secondo, allegato A, Del. 73/11/Cons, che stabilisce, per le utenze *Business*, il computo degli importi liquidati pari al doppio.

Quindi, passando all'analisi della fattispecie concreta e tenuto conto di quanto sopra esposto, appare evidente, considerando la documentazione agli atti allegata all'istanza GU14, ed in particolare il reclamo dd. 27/05/2015 inoltrato da Parte Istante a Wind, che per due mesi si sia effettivamente verificato un disservizio sulla linea telefonica e sulla linea *adsl*, disservizio tale da compromettere la regolare fruizione dei servizi pattuiti contrattualmente, nonostante le plurime richieste di assistenza tecnica rivolte al Gestore.

Perciò, preso atto della mancata diligenza di Wind nell'adempimento della prestazione in costanza di rapporto contrattuale, avendo il Gestore fornito un irregolare servizio di telefonia fissa ed *adsl* per un periodo di due mesi, non può che ravvisarsi la responsabilità contrattuale della medesima.

Dunque, in forza del combinato disposto degli art. 1176 c.c. e della Delibera Agcom 141/10/CIR sopra citata, si ritiene Parte Istante meritevole di ricevere un congruo indennizzo per i disservizi patiti a causa della condotta inadempiente di Parte convenuta.

Pertanto, la Società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, con particolare riguardo alla tipologia del contratto *business*; in particolare il Gestore dovrà liquidare la somma di €. 600,00 (seicento/00) per il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa ed *adsl* protrattosi per due mesi (60 giorni).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a Parte Istante la somma di €. 100,00 (cento/00), ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

Alla luce di quanto esposto sopra, il Co.Re.Com. FVG

DELIBERA

L'accoglimento parziale dell'istanza di Sorasan c nei confronti di Wind Telecomunicazioni Spa;

1. Wind Telecomunicazioni Spa è tenuta:
 - a corrispondere la somma di **€. 600,00** (*seicento/00*) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa ed *adsl*.
 - a corrispondere la somma di **€. 100,00** (*cento/00*) a titolo di spese di procedura;
 2. Le somme di cui sopra dovranno venire aumentate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino a saldo effettivo.
 3. La Società convenuta è tenuta a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.
 4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 5. È fatta salva la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Gabriella DI BLAS



Il Presidente
Giovanni MARZINI

