



Consiglio Regionale del Molise

CO.RE.COM MOLISE

Deliberazione n° 39 del 17/12/11

OGGETTO: **Definizione controversia**

c/ Wind Telecomunicazioni spa.

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<u>Assente</u>

Verbalizza

IL CORECOM MOLISE

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

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

86100 Campobasso - via XXIV Maggio, 130 - Tel 0874424756-424775 - fax 0874424767
Email: corecommolise@virgilio.it; pec: corecommolise@cert.regione.molise.it; www.corecommolise.it.

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("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 e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 21/10/2014 prot.1697/COM/14, con la quale il sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa ;

VISTA la nota prot. n.1610/COM/14 del 06/10/2014, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 28 ottobre 2014 ore 12,00 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

RILEVATO CHE:

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 6/10/2014 prot. n.1610/COM/14 il sig. , dichiarava di avere una controversia in materia di telefonia e adsl nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni spa, riguardante l'utenza fissa residenziale linea 0874- , per i seguenti motivi: *1) Mancata applicazione delibera Agcom 514/07/CONS "Esonero canone di abbonamento al servizio telefonico in favore di persone sorde"*.
- b) L'istante assumeva di aver richiesto a Wind con lettera del 23/5/2014 l'esonero del canone di abbonamento al servizio telefonico e dell'adsl avendo nel proprio nucleo familiare un familiare con sordità totale (suocera). A supporto della richiesta allegava la certificazione medica dell'Asrem, lo stato di famiglia e documenti di riconoscimento. Poiché la richiesta non ha ricevuto alcun riscontro il esperiva prima il tentativo di conciliazione innanzi al Corecom in data 11/9/2014 con esito negativo. Concludeva chiedendo l'applicazione dell'agevolazione dell'esonero del pagamento del canone, indennizzo per l'inadempimento ed rimborso spese procedimento;
- c) Con nota prot.1610 del 06/10/2014 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 28/10/2014 ore 12,00.
- d) Avverso l'istanza si costituiva ritualmente Wind con memoria difensiva del 23/10/2014 nella quale dichiarava che la richiesta non poteva essere accolta in quanto: *"le offerte vigenti che Wind attualmente mette a disposizione dei suoi clienti non prevedono particolari sconti o agevolazioni per i non udenti sul fisso. L'unica agevolazione riguarda il mobile con 1500 sms in adempimento dell'obbligo previsto dall'art. dell'allegato A della delibera 514/07/CONS; inoltre dal preambolo della delibera nonché dall'allegato A della delibera stessa si evince che nessuna offerta è prevista per i non udenti su rete fissa"*.

- e) Con nota del 25/10/2014 l'istante replicava contro la memoria Wind evidenziando che l'art.2 delibera 514/07/CONS prevede espressamente che: "gli abbonati residenziali nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, sono esentati dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico". Inoltre all'art. 3 della stessa delibera è previsto sempre in favore degli utenti non udenti che: "gli operatori di telefonia mobile predispongono un'offerta di almeno 50 sms al giorno". Conclude chiedendo il rigetto delle eccezioni, l'esonero del pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico compresa l'adsl.
- f) All'udienza del 18 novembre 2014 era presente solo parte istante e pertanto in mancanza del convenuto nessun accordo è stato raggiunto e l'istanza viene introitata da questo Corecom per la decisione.

Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

L'azione è ammissibile e precedibile in quanto conforme alle disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

nel merito.....

♦ Sul mancato esonero del pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico per utenti non udenti.

L'istante è abbonato da oltre due con Wind Telecomunicazioni come operatore unico per il servizio telefonico residenziale con l'opzione tariffaria *All inclusive* al prezzo di €36,00 mensili per fonia e adsl tutto compreso.

Il 23 maggio 2014 chiedeva all'operatore l'esonero totale del pagamento del canone di abbonamento, avendo nel proprio nucleo familiare un *soggetto sordo* nella fattispecie la propria suocera di anni 90, ai sensi dell'art.2 allegato A della delibera Agcom 514/07/CONS.

L'istante riferisce di non ricevendo alcun riscontro alla richiesta e, dopo il tentativo di conciliazione svoltosi in data 11/9/2014 con esito negativo, ha rimesso in data 6/10/2014 l'istanza chiedendo al Corecom la definizione della controversia per il riconoscimento del proprio diritto.

L'istanza è fondata e va accolta.

L'attuale normativa dell'Agcom prevede espressamente, nell'allegato A, art.2 della delibera 514/07/CONS che: "gli abbonati residenziali nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, sono esentati dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico".

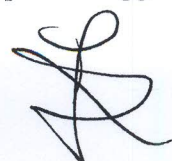
L'istante ha dimostrato mediante la documentazione allegata che nel proprio nucleo familiare risiede la suocera sig.ra che dalla documentazione medica rilasciata dall'Asrem,

risulta affetta da sordità totale bilaterale.

La Wind nel prendere atto di quanto sopra nulla ha eccepito al riguardo, anzi nella propria memoria ha semplicemente dichiarato a fronte di un obbligo normativo che: "le offerte vigenti che Wind attualmente mette a disposizione dei suoi clienti non prevedono particolari sconti o agevolazioni per i non udenti sul fisso" disattendendo palesemente la normativa suindicata che impone all'operatore di concedere l'esonero dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico residenziale agli abbonati nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo.

Inoltre la citata delibera riconosce a tale categoria di soggetti svantaggiati anche l'utilizzo gratuito di 50 sms gratuiti al giorno a carico dell'operatore telefonico.....*al fine di soddisfare le peculiari esigenze di comunicazione (del.514/07/CONS)*.

Per quanto sopra l'istante possiede tutti i requisiti richiesti dalla citata normativa e pertanto ha diritto a beneficiare dell'esenzione del canone di abbonamento e dell'adsl in quanto soggetto sordo.



Detto esonero ai sensi dell'art.2 comma 3 dell'all.A del,514/07/CONS, decorrere dalla data della richiesta del 23/5/2014 e conseguentemente i canoni pagati dopo tale data devono essere rimborsati all'abbonato.

Wind Telecomunicazioni spa è dunque responsabile di inadempimento della citata normativa e pertanto va condannata a corrispondere un indennizzo in favore dell'istante ai sensi dell'art. 12 comma 3 del. 73/11/CONS commisurato alla metà del canone mensile corrisposto per ogni giorno di ritardo. Nello specifico il canone mensile applicato dall'operatore è di €.36,00 al 50%= €. 18,00 al giorno per i giorni decorrenti dal 23/5/2014(data della richiesta) all'udienza di definizione del 28/10/2014. Sono gg.158 x €.18,00 = €.2.844,00.

♦ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre 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*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e che Wind non è stato presente all'udienza di definizione del 28/10/2014, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico dell'operatore.

Per tali motivi:

DELIBERA DI

Accogliere l'istanza presentata dal sig. _____ il 6/10/2014 e di condannare Wind Telecomunicazioni spa ad eseguire in favore del medesimo quanto segue:

- Esonerare dal pagamento del canone di abbonamento residenziale per fonia e adsl dal 23/5/2014 in poi;
- Rimborsare il canone pagato dall'istante dal 23/5/2014 in poi;
- Pagamento in favore dell'istante €.2.844,00 a titolo di indennizzo per inadempimento della delibera 514/07/CONS;
- €. 100,00 per spese di procedimento di prima e seconda istanza.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (6/10/2014) al soddisfo.

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

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 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 delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

l'Istruttore
Roberto Belnudo

IL PRESIDENTE
Avv. Federico Libertatore

Il verbalizzante

IL SEGRETARIO GENERALE