



Consiglio Regionale del Molise

CO.RE.COM MOLISE

Deliberazione n° 20 del 17/12/14

OGGETTO: **Definizione controversia** Adv.
TELECOMUNICAZIONI spa.

c/ **WIND**

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		<i>Assent-</i>

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*";

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 30/7/2014 prot.1266/COM/14, con la quale il l'avv. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa ;

VISTA la nota prot. n.1266/COM/14 del 11 agosto 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 12/9/2014 ore 10,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria;

RILEVATO CHE:

- a)** Con istanza depositata a questo Corecom il 30/07/2014 prot. n.1266/COM/14 l'avv. , dichiarava di avere una controversia nei confronti di Wind spa, relativamente ad una utenza mobile business n. per i seguenti motivi: 1) Mancata/parziale fornitura del servizio; 2) interruzione del servizio.
- b)** L'istante assumeva di essere cliente Wind riguardo al servizio di telefonia mobile con la linea e nei giorni dal 31/5/2014 al 7/6/2014 e 9/6/2014, 11/7/2014 e 19/7/2014, il servizio di invio sms in entrata ed in uscita sulla propria utenza telefonica si è interrotto. Nello specifico indicava i destinatari dei propri sms: e con gravi danni economici alla propria attività professionale di avvocato. Avverso tale disservizio inviava reclamo in data 11/7/2014 senza avere alcun riscontro. Concludeva chiedendo l'immediato ripristino del servizio, l'indennizzo di €.10.000,00 ed il rimborso spese procedimento di primo e secondo grado.
- a)** Con memoria difensiva prot. RA/LC/CO/892/14 del 2/9/2014, pervenuta a questo Corecom il 9/9/2014 via mail, si costituiva nel procedimento Wind Telecomunicazioni spa deducendo: 1) di non aver riscontrato nessun disservizio sull'utenza; 2) la domanda è priva di fondamento; 3) nessuna responsabilità va addebitata a Wind;
- b)** Avverso la memoria Wind l'avv. contro replicava: 1) l'erroneità di Wind che in 1° grado aver ritenuto l'utenza telefonica in contestazione intestata ad altra persona; 2) Wind non ha allegato alcuna prova riguardo alla verifica della perfetta funzionalità della linea nei giorni indicati, omettendo di allegare i relativi tabulati con la giustificazione tecnica di non aver potuto esportare tali verifiche (comunicazione Wind 7/7/2014 h.11,41 tramite sms!); 3) l'onere della prova incombe sull'operatore e non certamente sull'utente; 4) L'operatore non

ha fornito i servizi in modo regolare e continuativo; 5) Nessuna prova è stata allegata dall'operatore al di fuori di mere affermazioni sprovviste di riscontro.

- c) All'udienza del 12/9/2014 Wind è stata ingiustificatamente assente per cui nessun accordo è stato possibile e l'istanza veniva inviata al Corecom per la decisione.

Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

L'istanza è 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 e pertanto è ammissibile e precedibile.

nel merito.....

◆ **Sull'interruzione e malfunzionamento del servizio sms.**

L'istante ha comunicato a Wind con formale reclamo del 11/7/2014 l'interruzione del servizio di invio e ricezione SMS con la propria utenza mobile business nei giorni dal 31/5/2014 al 7/6/2014 ed il 9/6/2014, 11/7/2014 e 19/7/2014 senza avere alcuna risposta. Per tale motivo ha proposto domanda di conciliazione al Corecom che si è conclusa con esito negativo in data 21/07/2014 e domanda di definizione in data 30/7/2014.

Nello specifico sebbene l'avv. abbia debitamente segnalato all'operatore con reclamo, continui malfunzionamenti sulla propria linea mobile, non ha mai avuto alcuna risposta dal medesimo, sia in termini di ripristino del servizio che di motivazione del guasto tant'è che si è ulteriormente ripetuto fino al 19/7/2014.

Wind non ha fornito alcuna giustificazione per l'accaduto per il quale avrebbe dovuto produrre a sua discolpa i relativi tabulati come di prassi. Invece si è limitata solamente ad affermare di non aver riscontrato alcun disservizio sul sistema.

Contrariamente a quanto affermato dall'operatore, l'onere della prova è a suo totale carico in base al principio secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Per tali motivi Wind è responsabile di inadempimento contrattuale per il malfunzionamento del servizio SMS durante il periodo dal 31/5/2014 al 19/7/2014 e va condannato all'indennizzo previsto dagli artt. 5 e 12 del Regolamento approvato con del. Agcom 173/07/CONS di €.10,00/gg x49 gg.= €.490,00;

◆ **Sulla mancata risposta ai reclami.** L'istante ha inviato a Wind in data 11/7/2014 un reclamo per malfunzionamento della linea telefonica mobile senza avere mai risposta. L'operatore deve svolgere tale adempimento entro gg. 45 scadenti il 24 agosto 2014. Avendo l'utente ricevuto notizie in merito al disservizio con la memoria difensiva di Wind il 9/9/2014, il ritardo è pari a gg.15 e pertanto va condannato al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art.10 del Regolamento Agcom approvato con Del.173/07/CONS di €.1,00 euro al giorno pari ad €.15,00.

◆ **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, Wind né stata ingiustificatamente assente all'udienza di definizione del 12/9/2014 e per tale motivo si ritiene congruo liquidare l'importo di €.200,00 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 dall'avv. [redacted] il 30/7/2014 e di condannare Wind Telecomunicazioni spa al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:
- €.490,00 per malfunzionamento linea telefonica mobile;
- €. 15,00 per ritardata risposta al reclamo;
- €. 200,00 per spese di procedimento di prima e seconda istanza.
- Storno del canone di abbonamento relativo al periodo 31/5/2014-19/7/2014.
- Rigetta la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (30/07/2014) al soddisfo.

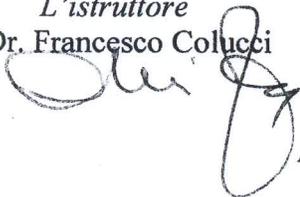
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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.

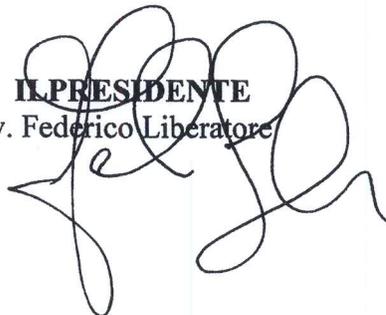
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo 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
Dr. Francesco Colucci



IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore



Il verbalizzante



IL SEGRETARIO GENERALE
Il segretario generale

