CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n.16/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA [redacted] CONTRO WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 23 del mese di LUGLIO presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 13/11/13 Prot. n. 11216/C
contro
WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

DELIBERA N.16/2014 del 23/07/2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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");

VISTA l' istanza del 13.11.2013 acquisita al protocollo n. 11216/C con la quale il Sig , rappresentato e difeso dall' Avv. , ha chiesto l'intervento del Co.re.com Basilicata per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A, in persona del legale rapp.te p.t;

VISTA la comunicazione recante data 05.02.2014, prot. N. 1246/C, con la quale il funzionario Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 e ss. del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25.04.2014;
VISTA la nota del 24.03.2014 prot. 3169/C con la quale la Wind Infostrada S.p.A ha prodotto memoria difensiva;
CONSIDERATO quanto segue:

1- Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante menzionato in oggetto ha introdotto, mediante formulario GU14, prot 11216/c del 13.11.2013, il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la Società in epigrafe, lamentando il mancato funzionamento, a causa della " quasi totale assenza" del segnale, del servizio fonia e adsl per tutto il mese di agosto 2013, mentre si trovava nella località di ( ). Inoltre nel far rientro nella città di residenza, , rilevava che il servizio continuava ad essere di scarsa qualità al punto di decidere di effettuare il passaggio ad un nuovo operatore. Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia de qua, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 07 novembre 2013, in atti. L'istante chiedeva un provvedimento di definizione della controversia per malfunzionamento, discontinuità e scarsa qualità del servizio, con condanna dell' operatore al pagamento, in suo favore, dell'indennizzo di € 200,00. La società convenuta, nella memoria di difesa del 24.03.2014, respingeva ogni addebito, rappresentando l'infondatezza della pretesa avversaria. In particolare, eccepiva l'inesistenza di disservizi, sull'utenza in questione, durante il periodo indicato dal ricorrente (a riprova di quanto sostenuto, la resistente esibisce in atti il dettaglio del traffico telefonico generato dall'utenza de qua, da cui risulta negli ultimi mesi in cui l'utenza era attestata su rete Wind, l'esistenza di regolare traffico voce/sms); in secondo luogo, evidenziava la carenza di reclami da parte dell'istante (ne fornisce prova, esibendo una schermata dei contatti avvenuto tra utente e Servi-zio Clienti (Allegato 1), relativa alla sim in oggetto, in cui non risulta registrato alcun contatto telefonico/reclamo/segnalazione di disservizio nel periodo in questione) al contrario risulta un contatto effettuato con il fine di ricevere informazioni sull'attivazione di un nuovo piano tariffario; infine, Wind rilevava la particolare natura del contratto di telefonia mobile di che trattasi, evidenziandone le differenze rispetto ai contratti per la fornitura di servizi telefonici da postazione fissa. In proposito, l'operatore precisa che non è, al momento, contemplato alcun obbligo di copertura integrale del servizio di telefonia mobile cellulare a carico degli operatori, in quanto ciò non è ancora reso possibile dalle tecnologie disponibili. Per tale ragione, gli operatori telefonici si impegnano a garantire una copertura territoriale progressivamente estesa dei servizi telefonici mobili, ma non una copertura integrale a livello nazionale di detti servizi. Sono, invece, tenuti al rispetto delle prescrizioni e delle percentuali minime di copertura fissate con decreto ministeriale (a questo proposito, l'operatore resistente esibisce in atti la Comunicazione del Ministero dello Sviluppo Economico, datata 12 dicembre 2011, attestante il rispetto, da parte della Società Wind, degli obblighi di copertura del servizio mobile cellulare sull'intero territorio nazionale, per come, a suo tempo, disposto). Né può invocarsi l'inadempimento contrattuale dei medesimi operatori in caso di mancata esecuzione delle prestazioni di telefonia mobile in un luogo certo e predeterminato (come accade per le utenze di rete fissa), dal momento che un tale obbligo è incompatibile con la particolare natura dei contratti suddetti.

Da ultimo, la resistente, richiamando i principi generali civilistici in tema di ripartizione dell'onere probatorio, evidenzia la mancata allegazione, da parte della difesa avversaria, di alcun elemento di prova a sostegno della domanda odierna in relazione ai lamentati disservizi. Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto dell'odierno ricorso, insistendo per la sua totale infondatezza.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta il malfunzionamento e la discontinuità e scarsa qualità del servizio fonia e dell'ADSL sull'utenza di cui è titolare; per il che, avanza richiesta di indennizzo. Preliminarmente, risulta provato che tra le parti intercorre un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete mobile, di tipo "consumer". L'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni rese dalle parti e della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcun disservizio sulla linea in questione, nel periodo indicato dal ricorrente. Ciò in quanto, l'istanza di definizione non allega alcun elemento probatorio a sostegno della pretesa odierna ed, invece, il dettaglio del traffico telefonico rilevato sull'utenza de qua, evidenzia che la stessa ha regolarmente funzionato nei mesi in cui risultava ancora attestata su rete wind e in parte anche nel mese oggetto di contestazione. Si evidenzia, inoltre, che non risulta tracciato alcun reclamo/segnalazione al servizio clienti nei giorni del lamentato disservizio. Infatti, la schermata contatti servizio clienti, in atti, relativa alla sim in oggetto, non riporta, tra i contatti telefonici intervenuti tra le parti, alcuna segnalazione di disservizio nel periodo considerato. Per un verso, va evidenziato che le norme vigenti, nonché la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la Carta dei servizi della società convenuta pongono, a carico del gestore, precisi obblighi di fornitura dei servizi di che trattasi, affinché ne sia garantita l'erogazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvo indennizzo per le ipotesi di disservizio; per altro verso, deve osservarsi che la normativa testé richiamata pone a carico degli utenti l'onere di segnalare i disservizi riscontrati, affinché gli operatori siano resi edotti dell'esistenza dei disservizi medesimi e possano tempestivamente attivarsi per rimuoverli.

L'obbligo di comportarsi secondo correttezza e buona fede incombe su debitore e creditore ai sensi dell'art. 1175 c.c.. Assolvendo all'onere di reclamo, gli utenti potranno dimostrare di avere agito con diligenza e potranno validamente eccepire l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando a proprio beneficio tutte le tutele offerte dalle norme in questione. Nel caso di specie, si ribadisce, nessun reclamo/segnalazione risulta inoltrato a cura dell'odierno ricorrente, per i disservizi in questione.

Pur nella denegata ipotesi, che l'utente abbia subito un reale disservizio, Wind non è stato posto nella condizione di avere contezza di quanto lamentato dall'utente e di provvedere, pertanto alla sua risoluzione.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

3. Sulle spese di procedura.

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del responsabile del procedimento, , resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. Giuditta Lamorte, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

1) Il rigetto della domanda di indennizzo, per come formulata nell'atto introduttivo del presente procedimento, dal sig. [redacted] nei confronti della società Wind Telecomunicazioni;

2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
Ai sensi dell'art. 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 Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)

Gli esperti giuridici