



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

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

Deliberazione n.1 /2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TOLVE XXXXXX C/
WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 24 del mese di gennaio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

DELIBERA N.1/2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TOLVE XXXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA
(PROT. N. 1933/C del 16.02.2015)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 24 gennaio 2017;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, 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 l'istanza dell'utente Tolve Xxxx presentata in data 16/02/2016, prot. n. 1933/C, contro Wind Telecomunicazioni SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile di tipologia *business* con l'operatore Wind Telecomunicazioni SpA, recante la numerazione 331-XXXXXX, rappresenta che in data 28.5.2014 stipulava con la compagnia convenuta un contratto avente ad oggetto la portabilità del numero.

Tuttavia, a decorrere, dal 30.5.2014, benché riuscita la portabilità del numero, la connessione dati non aveva luogo se non dopo presentazione del formulario GU5 del 21.10.2014 con attivazione del servizio di connessione a internet solo a far data dal 30.10.2014.

In base a tali accadimenti, l'istante, nel GU14 e nella memoria difensiva, ha chiesto:

- a) la restituzione delle somme indebitamente percepite per la connessione dati per tutto il periodo di ritardo nell'attivazione;
- b) il riconoscimento di un indennizzo quantificato in Euro 2.250,00 per l'intero periodo di malfunzionamento del servizio dalla stipula del contratto (28.5.2014) sino alla effettiva attivazione del servizio (30.10.2014);
- c) il risarcimento danni quantificato in Euro 2.000,00;
- d) il riconoscimento delle spese legali quantificate in Euro 500,00;
- e) il riconoscimento di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

L'utente ha depositato memoria difensiva e di replica ed ha preso parte all'udienza di discussione.

Il malfunzionamento è stato oggetto di solleciti telefonici e di reclamo del 18.07.2014 riscontrato dalla Wind con comunicazione del 29.08.2014 nella quale si riconosceva la misura compensativa di Euro 100,00 per il disservizio subito.

La predetta somma veniva accettata dall'istante a titolo di acconto sul maggior avere.

A seguito del perdurare del disservizio, l'istante si determinava a depositare in data 21.10.2014, istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione e contestualmente per l'adozione di un provvedimento temporaneo diretto ad ottenere in via urgente l'attivazione del servizio di connessione dati che avveniva con successo il 30.10.2014.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Telecomunicazioni SpA, respinge le contestazioni di parte istante con circostanziata memoria difensiva, ritualmente depositata e replicata.

Precipuamente, l'operatore, *in rito*, eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, con riferimento alla richiesta di risarcimento danni.

Altresì, *nel merito*, contesta la richiesta di riconoscimento di misura compensativa per mancata attivazione del servizio dati, riferendo che il disservizio lamentato è stato regolarmente gestito a seguito di reclamo e che in data 29.08.2014 veniva riconosciuto l'indennizzo di Euro 100,00 erogato a mezzo assegno e incassato il 31.10.2014.

Successivamente, veniva riconosciuto un'altra misura compensativa erogata a mezzo bonifico bancario con valuta del 10.03.2015.

Pertanto, secondo la difesa dell'operatore, ai sensi dell'art. 2 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, il Reg. Indennizzi non trova applicazione nella fattispecie in esame.

Infatti, la citata norma delimita l'ambito di applicazione del Reg. indennizzi stabilendo che *“il presente regolamento non si applica nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale*

risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

Nulla viene riferito con riguardo alla richiesta di rimborso delle somme addebitate per il servizio dati nel periodo di disagio patito dall'utente.

L'operatore ha preso parte all'udienza di discussione.

3. Motivazioni della decisione

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che le richieste di parte istante siano fondate solo in parte per le seguenti ragioni.

In rito

Preliminarmente è necessario definire la questione di rito sollevata dall'operatore.

L'eccezione è accoglibile perché esula dall'ambito di applicazione del Reg. di cui all'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS che, all'art. 19 comma 4, attribuisce all'organo decidente il solo potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme dovute nonché al pagamento di indennizzi.

Più precisamente, la domanda risarcitoria, non può essere interpretata quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in relazione all'adempimento che venisse accertato, in quanto il disservizio patito è già oggetto di espressa richiesta di misura compensativa *sub b*.

Si tratterebbe, quindi, di una illegittima duplicazione di compensazione economica.

Pertanto, è inammissibile la richiesta *sub c*.

Altresì, inammissibile è la richiesta *sub e*, in quanto trattasi di domanda nuova formulata per la prima volta in occasione di deposito di memoria difensiva.

Tale contegno determina un'inammissibile mutamento del *thema decidendum* e comporta un'evidente violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Nel merito

La richiesta di parte istante *sub b*, deve trovare parziale accoglimento.

La società convenuta non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica a supporto della mancata attivazione del servizio di connessione dati, riconoscendo l'inadempimento contrattuale fino al 30.10.2014.

Tale accertata imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente nei limiti seguenti.

Alla luce di quanto emerso nel corso della istruttoria, per il periodo che va dal 30.05.2014 sino al 29.08.2014, ai sensi dell'art. 2 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, il Reg. Indennizzi non trova applicazione nella fattispecie, in quanto l'operatore ha riconosciuto una misura compensativa prima della instaurazione della controversia (avvenuta il 21.10.2014) con comunicazione del 29.08.2014.

Come già detto, il predetto importo veniva accettato dall'utente sia pure a titolo di acconto.

Per quanto riguarda, invece, il periodo successivo, priva di pregio è l'argomentazione dell'operatore tesa a riconfermare l'operatività del citato art. 2 del Reg. Indennizzi anche in ragione della seconda erogazione avvenuta il 10.03.2015 e precisamente poco dopo il deposito del formulario GU14.

Precisamente, dagli atti depositati, emerge che la citata seconda misura compensativa del 10.03.2015, è stata erogata su iniziativa dell'operatore senza che le parti avessero preso accordi all'esito della fase conciliativa nel relativo verbale, in difformità con quanto prescrive il citato art. 2 del Reg. Indennizzi.

Pertanto, fondata è la richiesta di indennizzo di parte istante per il periodo che va dal 30.08.2014 sino alla data di attivazione della connessione dati avvenuta il 30.10.2014, per un totale di giorni 62 di disservizio.

In particolare, la misura compensativa deve essere computata in base al parametro previsto dall'art. 3 comma 1 in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 del Reg. indennizzi, trattandosi di utenza *business*.

Tuttavia, dalla somma così determinata occorre decurtare l'indennizzo di euro 100,00 già corrisposto con bonifico avente valuta del 10.03.2015.

Con riferimento all'istanza di rimborso **sub a**, la stessa è accoglibile in quanto l'utente non ha fruito del servizio di connessione dati e la circostanza dell'omessa attivazione del servizio internet risulta pacifica e giammai contestata da parte della compagnia convenuta.

Infine, sulle spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'utente, ai sensi dell'art. 19 comma 6 del Reg. in materia di procedure di risoluzione delle controversie allegato alla Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 250,00 da porsi a carico di Wind Telecomunicazioni SpA, tenuto conto anche del grado di partecipazione dell'utente.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

1. in accoglimento della richiesta **sub a**, la società Wind Telecomunicazioni SpA è tenuta a rimborsare le somma addebitate per la connessione dati per il periodo di mancata fruizione da parte dell'utente dalla data di attivazione del contratto sino alla data di attivazione del servizio;
2. in parziale accoglimento della richiesta **sub b**, sopra descritta, la società Wind Telecomunicazioni SpA, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di Euro 830,00 (ottocento virgola trenta) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio dati, computato, ai sensi degli artt. 3 e 12 del Reg. Indennizzi, moltiplicando il parametro di Euro 15,00 *pro die* per il numero di 62 giorni di disservizio dal 30.08.2014 sino al 30.10.2014 e decurtando dalla somma così ottenuta, l'importo di Euro 100,00 già corrisposto a mezzo bonifico bancario con valuta del 10.03.2015.

Le predette somme devono essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Wind Telecomunicazioni SpA, è tenuta, infine, a corrispondere in favore dell'istante Euro 250,00 (duecentocinquanta virgola zero) per spese di procedura.

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;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia