



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 23 del 12/09 2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ Wind Telecomunicazioni S.p.a.

L'anno 2012 addì 12 del mese di settembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F - Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (Corecom). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20120006702) la Sig.ra _____, titolare dell'utenza telefonica _____, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.a.;
- con nota (prot. n. 20120006857) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia e l'udienza per la discussione, concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;
- in data 21.5.2012 Wind trasmetteva a mezzo mail memorie difensive (prot. n. 20120011065);
- con fax del 29.5.2012 (prot. n. 20120011610) l'istante chiedeva un rinvio dell'udienza di discussione del 30.5.2012 (prot. n. 20120011668), quindi fissata il 18.7.2012, alla quale compariva solo l'Operatore (prot. n. 20120015429);
- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Sig.ra _____ lamenta che:

- a) A partire dal mese di novembre 2011 riscontrava ritardi nell'invio e nella ricezione degli sms ed mms e malfunzionamento della linea mobile, sia per le chiamate in entrata che per quelle in uscita;
- b) Contattava pertanto il servizio clienti Wind che informava l'utente dell'esistenza di problematiche tecniche dovute al danneggiamento di un ricevitore di zona;
- c) Il disservizio si prolungava per circa un mese;
- d) Con istanza del 12.1.2012 (prot. n. 20120001295) esperiva il tentativo di conciliazione dinanzi il Corecom Puglia che si concludeva con mancato accordo (verbale n. 1198 del 8.3.2012 - prot. n. 20120005198);
- e) Pertanto, depositava presso questo Corecom istanza GU14 del 12.3.2012 (prot. n. 20120006702) per la definizione della controversia in via amministrativa, chiedendo il riconoscimento dell'indennizzo e il risarcimento dei danni cagionati dalla vicenda.

Questo Ufficio avviava il procedimento, concedendo termine produrre memorie difensive, e fissava udienza per la discussione della controversia.



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Con memoria difensiva trasmessa in data 21.5.2012 Wind Telecomunicazioni S.p.a. precisava che *"In data 31 gennaio 2012, l'istante trasmetteva un reclamo per segnalare il disservizio occorso relativamente alla copertura di rete associata alla zona di Massafra (TA): in particolare, la sig.ra riscontrava, per l'utenza _____, problemi di invio/ricezione chiamate. La convenuta avvia le opportune verifiche, all'esito delle quali, in data 2 febbraio u.s., trasmetteva all'istante una comunicazione con la quale, confermando la corretta erogazione del servizio, riconosceva un indennizzo pari ad € 10,32 (...)"*.

Ed ancora: *"le Condizioni Generali di Contratto relative al servizio di somministrazione di telefonia mobile Wind prevedono espressamente che Wind potrà sospendere in ogni momento il servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso in caso di guasti alla rete (...) dipendenti da caso fortuito o forza maggiore" (...) Wind si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume nessuna responsabilità nei casi in cui eventuali carenze del servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli"*.

Precisa infine il Gestore che *"le pretese attoree risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind. (...) in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. (...) Difatti appare importante la distinzione tra i due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere o effettuare chiamate, il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente avanzati, risulta essere utopia"* (cfr. pagg. 2 e 3 memoria Wind).

Su richiesta dell'istante, l'udienza discussione del 30.5.2012, alla quale Wind partecipava a mezzo del proprio difensore, veniva rinviata al 18.7.2012; la Sig.ra _____ non compariva ed il Gestore presente forniva ulteriori chiarimenti.

Esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La Sig.ra _____ si duole della irregolare e non continua fruizione del servizio di comunicazione elettronica fornito da Wind Telecomunicazioni S.p.a. protrattasi per circa un mese e domanda la liquidazione degli indennizzi e il risarcimento "per tutti i danni cagionati dalla vicenda".

E' bene chiarire che in attuazione delle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche in tema di *servizio universale*, la Delibera 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) sancisce tra i Principi Fondamentali di cui all'art. 3 che *"I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione"*.



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

In ottemperanza a tali dettami, la Carta Servizi adottata da Wind Telecomunicazioni S.p.a. individua all'art. 1.2 il principio della «CONTINUITÀ»: *Wind si impegna ad offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni; nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.*

Nel contempo, l'art. 3.3 delle Condizioni Generali di Contratto prevede che "Wind potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili".

Ebbene, nel caso di specie, nella propria istanza introduttiva l'utente dichiara che "a partire dal 21 novembre 2011 la Sig.ra iniziava ad avere problemi di linea che riguardavano la possibilità di effettuare chiamate sia in entrata che in uscita e medesimi problemi di ricezione di SMS e MMS, che giungevano con numerose ore di ritardo. (...) Il disservizio è perdurato per circa un mese".

Sul punto Wind, a mezzo memorie difensive ritualmente depositate e con precisazioni fornite in udienza di discussione, ha chiarito di aver avviato – su segnalazione della – le verifiche tecniche nella zona interessata dal lamento disservizio. Ha altresì prodotto documentazione attestante l'adempimento degli obblighi informativi sullo stesso gravante in virtù delle disposizioni normative e regolamentari: ed invero, con nota del 2.2.2012 il Gestore riscontrava il reclamo dell'utente comunicando che "ad oggi nella zona da Lei segnalata non risultano irregolarità funzionali del servizio radiomobile Wind".

Nel contempo, sotto il profilo "risarcitorio", confermava di aver accolto il reclamo ed in funzione del disservizio segnalato, di aver predisposto sull'utenza mobile alla stessa intestata il rimborso dell'importo contabilizzato sulla base dei parametri indicati nella Carta Servizi Wind.

Infine, nel corso del presente procedimento, il Gestore ha altresì precisato che nel lasso di tempo interessato dal lamento disservizio, l'utente fruiva del servizio telefonico, così come comprovato dal traffico telefonico fatturato.

3. Conclusioni

Ciò premesso,

- Considerato che dall'istanza GU14 genericamente formulata si evince che il lamento malfunzionamento della linea mobile durava circa un mese;
- Considerato che nessun chiarimento è pervenuto dalla Sig.ra neppure comparsa all'udienza di discussione del 30.5.2012 né a quella del 18.7.2012, fissata su richiesta della stessa parte istante;
- Considerato che Wind Telecomunicazioni S.p.a. ha documentato di aver correttamente gestito il Cliente, fornendo a mezzo *call center* i chiarimenti richiesti e riscontrando per iscritto il reclamo dell'utente con nota del 2.2.2012, liquidando altresì l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi;
- Considerato che l'allegato A alla Delibera Agcom 73/11/Cons - Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della L. 481/1995 - stabilisce all'art. 2 comma 1 che **"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'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"**.

- Preso atto che con nota del 2.2.2012 Wind comunicava alla Sig.ra _____ e al suo difensore le risultanze delle verifiche tecniche eseguite e di aver provveduto a rimborsare sull'utenza mobile la somma contrattualmente stabilita per il disservizio;
- Preso atto della proposta transattiva formalizzata dall'Operatore all'udienza fissata per l'esperimento del tentativo di conciliazione, non accettata dall'istante (cfr. verbale di mancato accordo n. 1198/2012);
- Visto il combinato disposto dell'art. 19 comma 4 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons (l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare i rimborsi di somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) e dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP (resta salvo il diritto dell'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito) a norma del quale l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, con conseguente inammissibilità della domanda formulata dall'utente

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

Il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 259/2003.

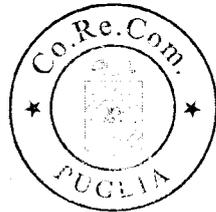
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

L'istruttore
(Avv. Valeria Massari)



*La presente copia composta
di n° 2 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA