



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 35 del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/o Wind Telecomunicazioni S.p.a.
Risoluzione della controversia ai sensi della delibera 173/07/CONS e successive modifiche.

L'anno 2010 addì 22 del mese di luglio nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/F - Bari:

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

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:

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-dell'al., R.N. 7/90 è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi.

DAL 28/7/2011

AL 03/08/2011

Bari.

L'INCARICATO

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

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 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 l'istanza presentata sul modello GU14, a cura del Sig. _____, protocollata in data 22.02.2011 (prot. n. 20110003243) con la quale viene richiesto l'intervento del Corecom Puglia per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.a.:

Vista la nota del 20.05.2011/2010 con protocollo n. 20110008332 a cura del Responsabile del procedimento, con la quale il Corecom Puglia ha comunicato alla parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia il 13.06.2011:

Preso atto della mancata comparizione di parte istante alla suddetta udienza:

Visti gli atti e i documenti del procedimento:

Vista la relazione del Responsabile dell'istruttoria Avv. Annalisa Di Carlo:

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso della audizione tenutasi in data 13.06.2011 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Il Sig. _____ intestatario dell'utenza telefonica di rete fissa 080/5024503, contesta il mancato inserimento del nominativo e della predetta utenza nell'elenco telefonico cartaceo delle Pagine Bianche 2010, a seguito della sottoscrizione del contratto "Infostrada Tutto Incluso" con la società Wind Telecomunicazioni S.p.a. e nonostante avesse inoltrato alla predetta compagnia anche l'apposito modulo preposto a tale fine.

L'utente inviava un reclamo a mezzo racc.A/R, ricevuta dal gestore in data 13.10.2010, con il quale diffidava la compagnia Wind Telecomunicazioni S.p.a. a "*porre fine a tale iniqua omissione, con contestuale richiesta di indennizzo, nessuno escluso, a fronte del disagio patito.*"

L'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione si chiudeva con un verbale di mancata comparizione da parte dell'utente.

Successivamente, con formulario GU14 del 22/02/2011 (prot. n. 20110003243) l'utente chiedeva al Corecom Puglia di definire la controversia e rassegnava le seguenti conclusioni: "*intimare alla compagnia telefonica di porre fine a tale iniqua omissione con contestuale richiesta di indennizzo [...]*".

Con lettera di avvio del procedimento (prot. n. 20110008332) il Corecom Puglia invitava le parti a depositare memorie difensive e relative repliche e fissava l'udienza di discussione per il giorno 13.06.2011.

2

All'udienza di discussione era presente il gestore, in modalità audio conferenza, rappresentato dalla dott.ssa Ramona Guardascione, che non formulava però alcuna richiesta di indennizzo. L'istanza veniva quindi definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In ordine al merito della res-controversa, sulla base della documentazione acquisita agli atti e all'esito dell'istruttoria si deve rilevare la carenza informativa e documentale da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., che si evince non solo dalla posizione rappresentata in sede di udienza, ma anche dalla condotta assunta dalla predetta società a far data dalla sottoscrizione contrattuale. Si deve rilevare, all'uopo, la condotta omissiva della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., che non ha fornito alcun riscontro, né ha prodotto alcun elemento probatorio a supporto di quanto dichiarato da parte istante.

Alla luce delle predette considerazioni, in assenza di prova contraria, acclarata la responsabilità della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., trova applicazione l'articolo 3, comma 6 delle Condizioni generali di contratto, secondo il quale in materia di garanzie offerte al Cliente, "Wind risponde nei confronti del cliente del mancato o inesatto inserimento del cliente nell'elenco abbonati, ovvero inserimento per errore qualora il cliente non lo abbia espressamente richiesto, come previsto dall'articolo 2, comma 6 delle medesime condizioni ...". Secondo il quale "Il verificarsi di uno dei predetti fatti determina a carico di Wind l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo, di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati da Cliente, fino ad un massimo di Euro 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 Euro".
CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dal ricorrente:

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP:

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dall'articolo 3 comma 6 della Carta dei Servizi, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio:

CONSIDERATO quanto stabilito dall'Autorità nel Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, art. 10 che recita "Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici":

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n. 28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria o di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs. n. 165/2001 e succ. mod. ed int..

Vista la L.G. n. 6/2007:

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

che la Wind Telecomunicazioni S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in Roma alla Via C.G. Viola, 48, cap. 00148, in accoglimento dell'istanza proposta dal Sig.
provveda a :

- inserire i dati relativi all'utenza del Sig. _____, oggetto della presente istanza, negli elenchi telefonici pubblici;
- liquidi in favore dell'istante la somma di Euro 200.00 (duecento euro/00).

Non si ritiene opportuno liquidare all'istante eventuali spese di procedura, considerato che l'utente non ha presenziato né in sede di conciliazione né in sede di udienza di discussione per la definizione della presente controversia.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiore o uguale nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale e il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS.

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

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

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 sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 5 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per 5 giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.
Bari, 2011

La presente copia composta
di n. 1 (QUATTRO) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



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

Il Direttore

(Dott. Domenico Giotta)