



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. Molise ED AGLI ALTRI
ORGANI DI GARANZIA

DETERMINA

Del

DIRETTORE

Del

SERVIZIO

numero 14
PROT. 1630/061 18/6/15
COM/15

Campobasso, 18/6/15

OGGETTO: Definizione procedimento 21/2014 promosso da
contro Wind Telecomunicazioni s.p.a. ex. Comma 7, articolo 19 dell'allegato "A"
alla delibera n.73/11/CONS

IL SEGRETARIO GENERALE

Direttore del Servizio
Dr. Vincenzo TOMA

**IL DIRETTORE DEL
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE**

- 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”*;
- 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 del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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 presentata in data 25.02.2014 Prot. 296/COM/14 contro la compagnia Telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a.
- VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 1402/COM/15 del 26.05.2015;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti della compagnia Telefonica una fornitura irregolare del servizio, fornendo però dati approssimativi circa l’effettivo inizio del medesimo, limitandosi a dire che il disservizio perdura da oltre 18 mesi.



L'istanza presenta una serie di anomalie sanate in sede di "udienza" ai sensi di quanto disposto al punto 1.2 del capo III della delibera 276/13/COM, e dal successivo punto 1.3 della medesima delibera.

Il primo atto dal quale si desume la formale contestazione del disservizio è stato elaborato in data 11.01.2014, mancano le date dei precedenti reclami, nonché il numero di reclamo che l'operatore del numero verde attiva in caso di chiamata per disservizio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. L'indennizzo per la fornitura irregolare del servizio.

2. La posizione dell'operatore

La compagnia Wind Telecomunicazioni s.p.a ha presentato delle memorie scritte, ma non ha partecipato all'udienza, così come risulta da verbale del 17.03.2014.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte in parte come appresso motivato:

In primo luogo, se il disservizio si è protratto per oltre 18 mesi, non si può sottacere la responsabilità dell'utente, il quale aveva l'obbligo di darne tempestiva comunicazione alla compagnia telefonica, evitando l'aggravarsi del danno ex 1227 cod civ..

Il periodo decorrente per il calcolo dell'indennizzo non può che partire, pertanto dalla data di prima comunicazione dello stesso da parte del cliente che risulta essere il 11.01.2014.

Dai documenti amministrativi prodotti dalla compagnia telefonica, i quali anche se pervenuti fuori termine rispetto ai tempi indicati dall'allora Funzionario Colucci, possono e devono essere presi in considerazione, risulta che i periodi di non corretto funzionamento dell'impianto sono ben definiti e sono così riportati 20.11.2013 - 05.12.2013 (16 gg); 27.12.2013 - 30.12.2013 (4gg) e 03.01.2014 - 03.02.2014 (31 gg).

Il disservizio riconosciuto dalla compagnia telefonica citata in giudizio è pertanto di 51 gg complessivi, al quale segue una indennizzo di 2.50 Euro al giorno.

Il reclamo, inoltre, verte sul irregolare o discontinua erogazione del servizio di cui al comma 2 dell'art. 6 della delibera 73/11/CONS che richiama il comma 2 dell'art. 5 del regolamento allegato, nonché il 2° comma dell'art. 12 del regolamento atteso che siamo in presenza di una utenza business.

L'importo dell'indennizzo di Euro2,5 al giorno, viene pertanto moltiplicato per due, determinando il nuovo valore di indennizzo giornaliero pari ad Euro5,00.

La Wind Telecomunicazioni segnala altresì il mancato pagamento di una bolletta da parte dell'utente scaduta il 10.02.2014 di Euro 117,84.

Non trova applicazione il riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami perché non espressamente richiesto dall'utente in sede di GU14 ed in sede di UG

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, in via

equitativa si pone a carico della società Sky Italia s.r.l. la somma di Euro 100,00 (cento/00).

Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

Di accoglie come appresso l'istanza dell'utente presentata in data 13.04.2015 Prot. 933/COM/15; nei confronti della società Wind Telecomunicazioni s.p.a. e pertanto;

1. di liquidare a favore dell'utente la somma di Euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00), pari a 51 giorni di disservizio moltiplicati per 5 euro al giorno trattandosi di utenza business;

2. di condannare la Wind Telecomunicazioni s.p.a. a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19, che potrà compensare con l'eventuale credito determinato a seguito delle nuove fatture

3. di autorizzare la Wind Telecomunicazioni s.p.a a compensare li importi sopra liquidati con la fattura dell'utente scaduta il 10.02.2014 di Euro 117,84 risultata insoluta se da questi non ancora pagata.

4. 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.

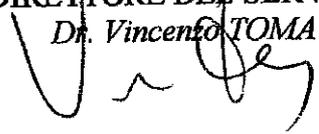
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti.

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Dr. Vincenzo TOMA



La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

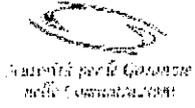
IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Dr. Vincenzo TOMA



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Prot. n°

1402/COM/15

Campobasso, li

26/5/15

Al Signor
Segretario del
Consiglio Regionale
Dott. Vincenzo TOMA

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°21/2014

Premesso

In data 25.02.2014 è stata presentata dall'utente / una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°296/COM/14, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. relativa all'utenza telefonica 0865413240.

L'utente contesta alle società Wind Telecomunicazioni s.p.a., una serie di disservizi sulla linea telefonica per un periodo che l'utente dichiara che si protrae da circa 18 mesi.

Preliminarmente si osserva che l'utente aveva presentato il modello UG a seguito del quale si è tenuta in data 24.02.2014 l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, atteso che l'Avv. Amicone Heleanna si è riportata integralmente all'istanza allegata.

L'istanza in questione indicava come oggetto della controversia la mancata o parziale fornitura del servizio, e chiedeva la riparazione immediata della linea mediante la sostituzione dei cavi della zona (ma senza presentare modello GU5) ed il risarcimento dei danni patrimoniali e d'immagine quantificabili, alla data odierna in Euro 10.000,00 (diecimila/00).

L'Ufficio ben ha fatto a non ritenere l'istanza presentata con il modello UG e con il modello GU14 irricevibile alla luce della delibera 276/132/COM "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche", al quale al capo III "Definizione delle controversie", e precisamente al punto 1.2 *"che se un utente agisce per la sola riattivazione del servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcun indennizzi – secondo la normativa del settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente"*.

Inoltre il successivo punto 1.3 Stabilisce altresì *"che se anche in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, e poichè l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso /storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte"*; è evidente che tale principio trova applicazione nelle istanze prodotte dal ricorrente atteso che l'errore di richiedere il risarcimento dei danni da parte dell'utente è sicuramente giustificato dalla manca conoscenza delle norme giuridiche che regolano la materia.

8610 Campobasso - Via XXIV Maggio, 130 - tel. 0874/424775/65 - fax 0874-424767

Email: corecommolise@cert.regione.molise.it - www.corecommolise.it

Anche l'ultimo "neo" afferente la diversa richiesta presentata con le due istanze UG e GU14 può considerarsi superato, atteso che la sopraccitata delibera 276/13/CON prevede la loro ammissibilità purchè al questione in discussione sia la medesima.

Con nota del 25 febbraio 2014 priva di protocollo in uscita l'ufficio ha provveduto a notificare alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 17 marzo 2014, fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 17.03.2014, come disposto, non si è tenuta l'udienza, per mancata comparizione della compagnia telefonia convenuta.

Risulta agli atti che la Wind Telecomunicazioni s.p.a ha presentato delle memorie difensive scritte datate 12 marzo 2104 ma acquisite al protocollo del CORECOM in data 24.02.2015 prot. 436/COM/15 quando il Dr. Colucci è stato chiamato a riordinare le pratiche che aveva acquisito sulla sua posta certificata e non scaricate per tempo e ciò spiega in parte perché in sede di elaborazione del verbale del 17.03.2014 non vi è alcuna menzione soprattutto in merito alla prova dell'avvenuta consegna anche alla controparte delle memorie prodotte, visto che la Wind Telecomunicazioni ha ommesso di allegare la certificazione comprovante l'inoltro della stessa anche alla controparte a pena di irricevibilità.

Anche la controparte ha prodotto delle memorie, questa volta acquisite al protocollo del CORECOM al n° 363/COM/14 in data 11.03.2014 perché inviate anche alla PEC istituzionale.

Le memorie della WIND Telecomunicazioni s.p.a, così come prodotte restano in dubbio circa la loro acquisizione, per la parte descrittiva, mentre la documentazione in essa riportata, afferente il traffico telefonico può essere considerata a tutto gli effetti valida e probante.

E' irrituale che in un verbale non venga citata la circostanza fondamentale ai fini del procedimento, della irricevibilità delle memorie presentate dalle parti, per il prosieguo del giudizio, atteso che tale mancanza investe entrambe le parti in causa.

Nel merito, si osserva che l'art. 1227 Cod. civ. parla del concorso del fatto colposo del creditore, in sintesi il principio riguarda il consistente lasso di tempo intercorso tra il momento in cui si è accertata l'irregolare fornitura e la comunicazione del disservizio sofferto.

Si osserva che il primo atto formale di reclamo è stato prodotto dall'utente in data 11.01.2014 con diffida, ma mancano le date riguardanti i precedenti reclami ed il numero di reclamo che l'operatore in genera assegna a seguito di segnalazione di disservizio. Diventa così arduo determinare l'arco temporale in cui il disservizio si è prodotto, valutando solo la documentazione prodotta dal ricorrente.

Se si esamina la documentazione prodotta dalla WIND Telecomunicazione risulta che l'utenza telefonica in questione dal 13.09.2013 al 26.12.2013 ha sempre funzionato, ma ciò non prova il contrario cioè che il funzionamento non era costante.

Se si esaminano le memorie difensive della Wind Telecomunicazioni s.p.a, i periodi di non corretto funzionamento dell'impianto sono ben definiti e sono così riportati 20.11.2013 - 05.12.2013 (16 gg); 27.12.2013 - 30.12.2013 (4gg) e 03.01.2014 - 03.02.2104 (31 gg).

Il disservizio riconosciuto dalla compagnia telefonica citata in giudizio è pertanto di 51 gg complessivi, al quale segue una indennizzo di 2.50 Euro al giorno.

Il reclamo, verte sul irregolare o discontinua erogazione del servizio di cui al comma 2 dell'art. 6 della delibera 73/11/CONS che richiama il comma 2 dell'art. 5 del regolamento allegato, nonché il 2° comma dell'art. 12 del regolamento atteso che siamo in presenza di una utenza business.

La Wind Telecomunicazioni segnala altresì il mancato pagamento di una bolletta da parte dell'utente scaduta il 10.02.2014 di Euro 117,84.

Non trova applicazione il riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami perché non espressamente richiesto dall'utente in sede di GU14 ed in sede di UG.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

