

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**Deliberazione n. 1 del 30/01/2013**

**OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 54/12**  
**Telecomunicazioni s.p.a.**

/ Wind

L'anno duemilatredici il giorno trenta del mese di gennaio alle ore 11.00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		
<b>Componenti</b>	Alberto Capo	SI	—
	Nazario Cotturone	SI	
	Alfredo D'Alessandro	SI	—
	Chiara D'Onofrio		

Assiste la dott.ssa Annalisa Ianni

**IL COMITATO**

**VISTA** la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

**VISTA** la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

**VISTO** l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

**VISTA** la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

**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 04 dicembre 2008;

**VISTA** la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS della Sig.ra \_\_\_\_\_ inoltrata, per il tramite dell'avv. \_\_\_\_\_, in data 18 luglio 2012 al Corecom Abruzzo e acquisita al prot. n. 5165;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Wind Telecomunicazioni s.p.a., ex artt. 14 e ss delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti ha chiesto "... il rimborso della somma di euro 1669,67, in considerazione del mancato utilizzo del servizio di telefonia mobile dovuto alla mancata copertura di rete....." a fronte del seguente disservizio: 1) irregolarità funzionamento della linea telefonica. L'istante, come rappresentato dall'Avv. \_\_\_\_\_, riferiva di aver sottoscritto un contratto con la società Wind Telecomunicazioni nel 2010 che prevedeva l'attivazione di due sim. Precisava di aver riscontrato immediatamente un mal funzionamento del servizio dovuto alla "*scarsa copertura di rete, incompatibile con l'uso professionale cui dovevano essere destinate le sim....*" e di essere stata costretta a chiedere il recesso anticipato del contratto, stante l'impossibilità di utilizzo del servizio di telefonia mobile. Nonostante la suddetta richiesta di recesso, l'operatore continuava ad inviare fatture di pagamento per un totale complessivo pari ad euro 1.669,67, che l'istante provvedeva comunque a saldare. Con l'istanza de qua l'istante chiede il rimborso della somma sopra evidenziata, salva eventuale detrazione del corrispettivo previsto per i costi di disattivazione sostenuti dall'operatore per recesso anticipato.

VISTA la nota del 19/07/2012, prot. n. 5172 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 25 ottobre 2012;

VISTA la memoria difensiva pervenuta dall'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. in data 01/08/2012, acquisita al prot. 5504, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccettuando, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato. In data 25/01/2010 perveniva da parte della Sig.ra \_\_\_\_\_ una proposta di contratto per l'attivazione di due sim con piano tariffario "*All Inclusive*", una con numerazione in portabilità dal gestore Vodafone e l'altra di nuova assegnazione. Il processo di attivazione si concludeva in data 26/01/2010. Successivamente, in data 03/06/2011, a seguito dell'invio da parte dell'istante di una comunicazione di disattivazione del servizio per presunta mancata copertura di rete, l'operatore avviava la procedura di cessazione che si completava in data 30/06/2011, dandone riscontro per via telematica all'istante medesimo. Precisava, inoltre, che con nota del 15/06/2011 aveva provveduto a dare riscontro alla richiesta di rimborso delle fatture avanzata dall'istante, dando atto che dall'analisi effettuata non risultava alcuna anomalia e che gli importi fatturati risultavano corretti e, pertanto, dovuti. Rilevava che al servizio clienti non era mai pervenuta nessuna segnalazione in merito all'asserita mancata copertura di rete e che comunque nei conti telefonici emessi risultava regolarmente fatturato il traffico telefonico. In particolare sulla lamentata mancata copertura di rete, l'operatore faceva riferimento alle proprie Condizioni generali di contratto relative al servizio di somministrazione di telefonia mobile che all'art. 3.3 prevedono espressamente che Wind può 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. Ed ancora 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. Precisava ulteriormente che le pretese attoree risultavano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile: mentre, infatti, con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore si impegna ed 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 per inadempimento contrattuale, 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 sofisticati, risulta essere utopia.

**UDITE** le parti nel corso della predetta udienza, tenutasi in data 25 ottobre 2012, nella quale l'istante, rifacendosi ai propri scritti difensivi, insisteva nella richiesta di rimborso delle fatture pagate per un ammontare pari ad euro 1.669,67 per i disagi subiti a fronte dell'irregolare fornitura del servizio. La società convenuta riteneva infondata la pretesa in quanto alcuna irregolarità era stata riscontrata sui propri sistemi informatici relativamente alle doglianze sul mal funzionamento né risultavano segnalazioni in tal senso da parte dell'istante. Le parti, pertanto, chiedevano al Corecom di deferire con proprio provvedimento la res controversa.

**VISTO** il verbale dell'udienza di discussione del 25/10/2012, alla presenza di entrambe le parti e del responsabile del procedimento, dal quale si evince il mancato componimento bonario della controversia e la richiesta dell'istante al Corecom Abruzzo di definire con proprio provvedimento la res controversa;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**VISTA** la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

#### ***I) Sul rito***

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

#### ***II) Nel merito***

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di: 1. Malfunzionamento;

##### ***II.a) Irregolarità funzionamento***

L'istante ha dedotto che, sin dall'inizio dell'attivazione del contratto registrava un irregolare funzionamento del servizio dovuto ad una scarsa copertura di rete e che nonostante diverse segnalazioni e il perdurare del disservizio si vedeva costretta a recedere anticipatamente dal contratto sottoscritto chiedendo la disattivazione delle sim. Per tali motivi chiede, pertanto, il rimborso delle fatture relative al periodo di fatturazione dal 1/1/2010 al 30/06/2011 per una somma complessiva pari ad euro 1669,67.

Risulta pacifico che il contratto è stato sottoscritto in data 25/01/2010 e che la richiesta di recesso anticipato è stata effettuata dalla ricorrente solo in data 31/05/2011 e cioè ben oltre un anno dall'attivazione e dall'utilizzo del servizio di telefonia mobile. Il servizio veniva correttamente disattivato in data 30/06/2011.

Rispetto alle asserite ripetute segnalazioni effettuate dalla ricorrente nei confronti dell'operatore per denunciare il mal funzionamento dovuto alla scarsa copertura di segnale, l'operatore nella memoria difensiva fa presente di non aver ricevuto nessuna lagnanza al riguardo per la relativa apertura di un guasto. In effetti nella documentazione in atti risulta che solo in data 18/05/2011 l'istante provvedeva a segnalare all'operatore il disservizio, chiedendo la restituzione delle fatture indebitamente pagate. A tale comunicazione e diffida veniva dato riscontro dall'operatore con nota del 15/06/2011 nella quale veniva rigettata la richiesta di rimborso, in quanto, dagli accertamenti effettuati, gli addebiti operati nelle fatture risultavano corretti e, quindi, legittimamente dovuti.

Va, infatti, rilevato che l'utente pur asserendo di aver immediatamente riscontrato il disservizio lamentato sin dall'attivazione della sim e di aver quindi provveduto ad inoltrare segnalazioni all'operatore, non fornisce alcun riscontro probatorio in tal senso, ad eccezione della richiamata missiva del 18/05/2011, segnalazione che perviene dopo circa 17 mesi dalla data dell'attivazione del contratto.

Inoltre, l'istanza è da considerarsi altresì generica e indeterminata, in quanto nel contemplare l'irregolare funzionamento del servizio mobile per asserita mancanza di copertura di rete, quantomeno avrebbe dovuto contenere in riferimento ai periodi di discontinuità in cui si sarebbe verificato tale disservizio. Pertanto, pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'art. 3, comma 4 della delibera AGCOM n° 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni ed, in caso di interventi di manutenzione programmati, che comportino l'interruzione dei servizi offerti, debbono preavvisare gli utenti, con mezzi adeguati e con specifica indicazione della presumibile durata delle interruzioni stesse, nel caso di specie, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento, riferiti in particolare, all'asserito mal funzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio, sia sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata. Seppur condivisibile, infatti, la tesi che fa ricadere l'onere probatorio esclusivamente sull'operatore ai sensi dell'art. 1218 C.C., è altrettanto vero che la contestazione dell'utente deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari (come ad esempio una richiesta di ripristino del servizio formulata al momento dell'asserito mal funzionamento del servizio medesimo) che possono avallare l'attendibilità della richiesta. Per tutto ciò, si ritiene che la richiesta di rimborso così come formulata non possa trovare accoglimento.

**CONSIDERATO** altresì che Wind Telecomunicazioni s.p.a. ha precisato che nel lasso di tempo interessato dal lamentato disservizio l'istante fruiva del servizio telefonico, così come comprovato dal traffico telefonico fatturato e ha documentato di aver correttamente gestito il Cliente fornendo i chiarimenti richiesti attraverso riscontro per iscritto all'unico reclamo pervenuto del 18/05/2011;

**CONSIDERATO** che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di rigetto delle richieste formulate con l'istanza di definizione inoltrata in data 18/07/2012 dalla signora ;

**CONSIDERATA** l'assenza del Presidente del Corecom Filippo Lucci;

**VISTO** l'art. 4, comma 2 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Corecom Abruzzo (pubblicato sul B.U.R.A. n° 39 del 21/07/2006) che prevede che in caso di assenza o impedimento temporaneo del Presidente le funzioni sono svolte dal componente più anziano;

**DATO ATTO** che tra i componenti presenti alla seduta del 30 gennaio 2013 risulta essere più anziano il Sig. Nazario Cotturone;

**UDITA** l'illustrazione del Componente Nazario Cotturone nella seduta del 30 gennaio 2013; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

## **DELIBERA**

Il rigetto della richiesta formulata dall'istante.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

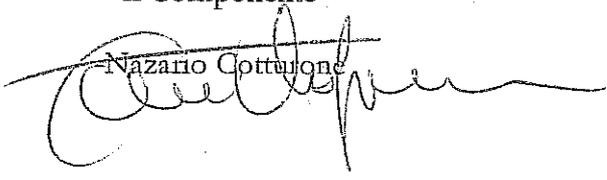
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Dlgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 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 del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

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

Il Componente

~~Nazario Cotturone~~



Il Dirigente del Servizio Amministrativo  
di Supporto alle Autorità Indipendenti  
Dott.ssa Michela Leacche

