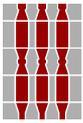


**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 44 del 2 agosto 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXX contro WindTre XXX
---------------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	
<b>Membro:</b> Stefania Severi	X	
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni _____		
<b>Estensore:</b> Beatrice Cairoli _____		
<b>Il Verbalizzante:</b> Monica Cappelli _____		



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro WindTre XXX

(GU14 N. XXX/2018 )

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 agosto 2018,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*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 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

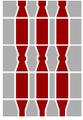
**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/18), con la quale la Sig.ra XXX, residente in via XXX, XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre XXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione 0744 283XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la velocità di navigazione in internet è stata sempre inferiore al minimo garantito;
- b) vi sono stati diversi periodi di assenza completa di linea telefonica ed internet, ed il servizio ha cessato completamente di funzionare dal 22 novembre 2017; a nulla sono valsi i numerosi reclami telefonici;
- c) il 10 settembre 2017 stipulava contratto con altro operatore, ma il tecnico della Telecom dichiarava che, a causa di problemi tecnici, la linea sarebbe rimasta attiva con Wind;
- d) il 27 novembre 2017 è stato stipulato un nuovo contratto con altro operatore a nome del coniuge dell'istante.

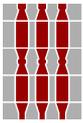
In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per contratto con nuovo gestore;
  - II) indennizzo per lentezza della navigazione;
  - III) indennizzo per perdita della numerazione;
- il tutto per la somma di 1.500 euro.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) l'utenza è regolarmente migrata ad OLO in data 11 ottobre 2017, pertanto, ogni problematica verificatasi successivamente a tale data è da imputarsi a quest'ultimo e non a Wind;



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

b) non risultano segnalazioni di disservizi nel periodo in cui la numerazione è stata attestata su reti Wind.

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della richiesta sub I), in quanto integra una richiesta di risarcimento di danno emergente, non di competenza Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento.

Passando al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

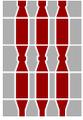
In tema di navigazione in internet da rete fissa, si deve evidenziare, infatti, che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto che *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"* (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Neanche la domanda di indennizzo per perdita della numerazione può essere accolta.

L'istante dichiara che un tecnico Telecom, intervenuto sull'impianto, ha riferito che la migrazione non era possibile e che la cliente sarebbe rimasta attiva sulle reti del gestore Wind, tuttavia non prova in alcun modo tali assunti, non versando in atti, ad esempio, copia del report del tecnico contenente le dichiarazioni qui solamente riferite. Neppure, risultano agli atti segnalazioni relative alle asserite interruzioni del servizio, segnalazioni che avrebbero messo il gestore in condizione di attivarsi per risolvere la problematica e per eventualmente evitare la dichiarata



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

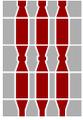
perdita della numerazione. E' noto, in punto, che, in tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn 100/12/CIR e 113/12/CIR).

In ordine ai reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP e all'art. 4, comma 1, lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Pertanto, in assenza di elementi che potessero consentire la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, la domanda non può essere accolta.

Infine, oltre a non essere stata accertata la definitiva perdita della numerazione, l'istante fornisce neppure alcuna documentazione atta a comprobare da quanti anni era titolare del numero telefonico di cui è questione, elemento questo che sarebbe stato necessario ai fini della quantificazione dell'eventuale indennizzo.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che la Sig.ra XXX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di WindTre XXX non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, residente in via XXX, XXX, nei confronti dell'operatore WindTre XXX, per i motivi sopra indicati.  
Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente