



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

DELIBERAZIONE N. 38 del 3 luglio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA
---------------------	---------------------------------------------------------

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 3 luglio 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;

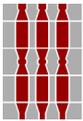
VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con 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 2 marzo 2018 (prot. n. XXX/18), con la quale XXXXX residente in XXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.A.;

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 all'utenza privata mobile n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il servizio internet non è mai stato veramente funzionante e la potenza del segnale è sempre stata molto bassa, il massimo della velocità raggiunta è pari a 0,5 mb/sec;
- b) i servizi telefonici e internet sono stati completamente interrotti dal 04/02/2018 al 17/02/2018;
- c) il telefono non è perfettamente funzionante.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) indennizzo di euro 1500 per interruzione dei servizi;
- II) indennizzo di euro 900 per mancato servizio internet;
- III) cambio del telefono.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) sulla richiesta di cambio telefono non è stato esperito il tentativo di conciliazione, pertanto è inammissibile;
- b) dall'analisi dei tabulati telefonici, risulta che nel periodo 4-17 febbraio i servizi sono stati utilizzati;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

c) con riguardo alla telefonia mobile, l'operatore non è tenuto alla totale copertura territoriale dei propri servizi;

d) è prevista una finestra temporale entro cui il cliente può chiedere la sostituzione del telefono.

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 specificato che, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi pertanto non è ammissibile la richiesta di cui al punto III).

Le richieste di indennizzo di cui al punto II) non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

L'istante ha dedotto che sin dall'attivazione del contratto registrava un irregolare funzionamento del servizio dati, causata dal fatto che la potenza del segnale è sempre stata molto bassa.

In base all'orientamento espresso dall'Autorità, a prescindere dalla presenza o meno di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. In base a ciò, l'Autorità ha stabilito che non esiste, al riguardo, alcun obbligo in capo al gestore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (Agcom 92/15/CIR). Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, 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 luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura (Agcom 163/16/CIR).

Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che la richiesta di parte istante di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati non possa essere accolta.

La domanda di indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati, non può essere accolta per le motivazioni che seguono.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

L'operatore ha depositato agli atti i tabulati di traffico concernenti anche il periodo in cui si segnala l'interruzione e, dagli stessi, si rileva la presenza sia di traffico voce che dati.

Inoltre non è stata versata agli atti alcuna copia di reclami scritti, né sono stati menzionati eventuali reclami telefonici, corredati da elementi di circostanza atti a fondarne la verosimiglianza.

Si rileva in generale che, per costante orientamento dell'Autorità, il presupposto per addebitare all'operatore una responsabilità per il malfunzionamento di un servizio è che il cliente abbia effettuato appositi reclami: è evidente che, in assenza di segnalazione, 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 dell'utente. 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 della situazione patita (ex multis, delibere Agcom nn. 47/14/CIR e 161/16/CIR).

Da quanto premesso alcuna responsabilità può essere addebitata all'operatore.

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 da XXXXX residente in XXXXXX nei confronti dell'operatore WindTre SpA 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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)