



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 63 del 9.11.2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX contro Wind Telecomunicazioni XX
----------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Wind Telecomunicazioni XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 novembre 2016,

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 sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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 e Assistenza al Co.Re.Com.

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 12 luglio 2016 (prot. XXX/16), con la quale la Sig.ra XXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XX;

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 alle utenze “private” di cui al contratto cod. cliente n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la chiavetta associata alla numerazione XXXX non ha mai funzionato e, non avendo Wind fornito assistenza, ha dovuto provvedere autonomamente, con spese a proprio carico;
- b) una società di recupero crediti ha contattato una numerazione intestata all'istante ma in uso ad altra persona, violando la sua privacy;
- c) per due mesi le sim non hanno funzionato e l'assistenza Wind rifiutava di aprire un reclamo.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) storno delle fatture;
- II) indennizzo in base alla Carta dei servizi Wind;
- III) ristoro del danno esistenziale per l'importo di 1000 euro;
- IV) cambio operatore con mantenimento del terminale dedotto in contratto.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in merito alla doglianza relativa al malfunzionamento della chiavetta internet, il 22 giugno 2015 veniva sottoscritto tra le parti un accordo transattivo con il quale Wind si impegnav a



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

stornare integralmente l'insoluto e ad emettere entro 90 giorni dalla sottoscrizione un bonifico di € 150 sull'IBAN del cliente, la relativa domanda, pertanto, è inammissibile;

b) l'istante non ha mai presentato reclami;

c) nel caso di servizi di telefonia mobile, l'operatore non ha l'obbligo di garantire una copertura certa e totale;

d) la richiesta relativa alla liquidazione di un indennizzo per danno esistenziale non è di competenza del Corecom.

Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste di ristoro del danno esistenziale e di cambio operatore.

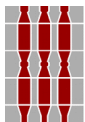
Sotto il primo profilo, infatti, si rammenta che l'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, stabilisce che l'Agcom, e per essa il Corecom, non può conoscere di richieste di risarcimento del danno, potendo solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Per le stesse motivazioni, non può essere accolta la richiesta di cambio operatore.

L'eccezione di inammissibilità avanzata da Wind per intervenuto accordo transattivo non è accoglibile in quanto la presente istanza è collegata all'UG n. XX/2016, depositato in data 17 maggio 2016, quindi successivo rispetto alla transazione sottoscritta in data 22 giugno 2015.

Venendo al merito, le richieste di storno della fatturazione e di indennizzo non possono essere accolte per i motivi di seguito enunciati.

Dalla documentazione versata in atti, infatti, non emerge alcun tracciamento, scritto o verbale di reclami, né alcun atto sia pure monitorio, rivolto all'operatore per lamentare l'asserito disservizio.

A questo proposito, per costante orientamento dell'Autorità (si veda, tra le più recenti, Agcom, del. n. 29/16/CIR), non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento del servizio "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. In altri termini, sebbene l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere di segnalare il problema ai fini di una sua risoluzione. Nel caso di specie, operano i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto”,
incombendo su ciascuna delle parti l'obbligo di agire in modo da preservare gli interessi
dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere
extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo
unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti
giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte
nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette
capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna
delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi
dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto
espressamente stabilito da singole norme di legge.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la
responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto della domanda inoltrata dalla Sig.ra XXXX, contro l'operatore Wind Telecomunicazioni XX,
per i motivi sopra esposti.

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)