

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Dottori Commercialisti Associati Porciani ■■■, ■■■ Romani, ■■■ Tosi /Wind Telecomunicazioni ■■■■**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. ■■■

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 173 del 13 maggio 2016 con cui l'Associazione professionale Dottori Commercialisti Associati Porciani [REDACTED], [REDACTED] Romani, [REDACTED] Tosi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 17 maggio 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 24 agosto 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 settembre 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'associazione professionale istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 347 6110 [REDACTED] con la società Wind, ha lamentato "gravi disservizi".

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'associazione professionale istante ha dichiarato quanto segue:

- il malfunzionamento del servizio di telefonia sull'utenza mobile *de qua* nel periodo 16-19 marzo 2015;
- in data 23 marzo 2015, per il tramite della Dott.ssa Silvia Tosi, inviava a Wind reclamo scritto, a mezzo fax, nel quale evidenziava in particolare che il giorno 18 marzo 2015 alle ore 12.00, durante una importante conversazione professionale, "*il servizio ha cessato di funzionare*" impedendo alla stessa Dott.ssa Tosi di dare istruzioni per reperire importante documentazione richiesta dall'Agenzia dell'Entrate. Nella medesima missiva lamentava che il numero dell'assistenza dell'operatore Wind 1928 non era attivo e che non era stato possibile "*utilizzare i servizi utili per conoscere il credito residuo e i minuti residui della conversazione estero (...) attivata*"; concludeva con una richiesta di "*un indennizzo pari a € 1.000,00*".

In data 15 febbraio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) un indennizzo per i malfunzionamenti quantificati in euro 1.000,00;
- ii) l'indennizzo per la mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

DELIBERAZIONE
n. 55 del 10 ottobre 2016

In via preliminare si rileva che, con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* formulata da parte dell'associazione professionale istante, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Deve ritenersi inammissibile, pertanto, la richiesta di indennizzo per i malfunzionamenti di € 1.000,00 per il disagio subito a fronte degli asseriti disservizi in quanto avente chiara finalità risarcitoria; tuttavia, la domanda di risarcimento del danno, di per sé inammissibile, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come accertamento dell'inadempimento dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte (in tal senso Delibera Agcom n. 276/13/CONS Linee Guida). Esclusa, quindi, ogni pronuncia risarcitoria, la controversia dovrà essere correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione al malfunzionamento del servizio telefonico sull'utenza mobile *de qua*.

Nel merito

Sul malfunzionamento del servizio sull'utenza n. 347 6110

La parte istante ha dedotto un malfunzionamento del servizio telefonico sull'utenza *de qua* nel periodo 16-19 marzo 2015.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In primis, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza 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. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. 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 (si veda *ex plurimis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR)

Alla luce di quanto descritto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *sub i)* non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante in quanto lo stesso risulta risolto entro i termini previsti dalla dall'art. 2.2 della Carta Servizi dell'operatore in virtù del quale "*WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione*".

Sulla mancata risposta a reclamo

La parte istante deduce la mancata risposta a reclamo del 23 marzo 2015.

La doglianza non merita accoglimento, rilevato che il disservizio riscontrato, è stato risolto, trovando quindi il reclamo riscontro, per *facta concludentia*, entro il termine di cui all'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore Wind.

DELIBERAZIONE
n. 55 del 10 ottobre 2016

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 ottobre 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 13 maggio 2016 dall'associazione professionale Dottori Commercialisti Associati Porciani [REDACTED], [REDACTED] Romani, [REDACTED] Tosi nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini