

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 61 del 12 GIUGNO 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXXXXX contro Wind Telecomunicazioni SpA (ora WindTre SpA)
---------------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

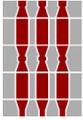
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia XXXXX contro Wind telecomunicazioni SpA (ora WindTre SpA)**

**(GU14 N. XX/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 12 GIUGNO 2017,

**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*”;



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

**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 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 23 novembre 2016, (prot n. XX/2016) con la quale XXXXXX, 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 SpA (ora WindTre SpA);

**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 XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 14 giugno 2016 sottoscriveva un contratto di abbonamento telefonico con l'operatore Wind che prevedeva anche il comodato d'uso del terminale Samsung Galaxy S7; versava un anticipo di 189 euro;
- b) appena acceso il cellulare, si avvedeva della presenza di una striscia di colore viola sul display e faceva presente la situazione al centro Wind, il quale si impegnava a sostituire l'apparato;
- c) dopo 20 giorni veniva restituito l'apparato all'istante non sostituito ma riparato;
- d) a distanza di neppure una settimana il cellulare presentava nuovi problemi e per la maggior parte della giornata mancava il segnale di rete, cosa che rendeva impossibile la navigazione;
- e) il centro Wind negava la riparazione;
- f) da metà luglio l'istante non poteva navigare in internet.

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

- l) indennizzo per il disservizio subito e il risarcimento del danno.



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

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

- a) l'istante, dopo la riparazione del terminale, non ha mai reclamato alcun guasto all'operatore; pertanto l'operatore non è stato messo nelle condizioni di fare i dovuti controlli;
- b) Wind è tenuta ad eliminare irregolarità funzionali entro 4 giorni dalla segnalazione, che nel caso di specie non è mai avvenuta;
- c) il 14 dicembre 2016 l'istante cessava la SIM e di conseguenza il telefono associato dopo aver pagato solo sei rate dello stesso.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

L'istante, con memoria di replica, dichiara di aver avvertito della problematica l'operatore chiamando il numero 155, recandosi presso un centro Wind e presentando istanza di conciliazione. Precisa inoltre che la normativa applicabile è quella degli art. 128-135 del Codice del Consumo che copre tutti i vizi di produzione e di conformità per due anni.

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

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore 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.

L'istante chiede un indennizzo per disservizio concernente la mancanza di segnale di rete.

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 (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).



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

Agli atti non risulta depositato alcun reclamo se non quello ricevuto dall'operatore il 12 dicembre 2016 e pertanto successivo alla presentazione dell'istanza di definizione. L'istante ha dichiarato di aver reclamato telefonicamente all'operatore ma, 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/CPS e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. In questa sede, l'istante si è limitato a dichiarare di aver inoltrato un reclamo chiamando il numero 155, ma non allegato alcun elemento che potesse consentire la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Per quanto poi concerne problematiche connesse all'apparato, si rileva l'incompetenza del Comitato in quanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, la competenza del Corecom è circoscritta alle controversie in materia di comunicazioni elettroniche. La domanda, pertanto, non riguardando un servizio di comunicazione, non può essere accolta.

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

Udita la relazione

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXXX, nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni SpA (ora 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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)