

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 50 del 13 settembre 2018**

<b>OGGETTO N.</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	

**Presidente:** Marco Mazzoni

---

**Estensore:** Beatrice Cairolì

---

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

## Definizione della controversia XXX contro WindTre SpA

(GU14 N. XXX/2018)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 13 settembre 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 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, 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/2018) con la quale XXX, XXX, 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 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 XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) acquistava un Cubo che non funzionava nonostante il pagamento di quanto dovuto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) lo storno della fatturazione relativa ad un servizio non utilizzato.

**2. La posizione dell'operatore**

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

a) in via preliminare eccepisce l'illegittimità dell'istanza non essendo l'utenza in oggetto riferibile all'istante e in quanto sulla stessa non risulta esperito l'obbligatorio tentativo di conciliazione;

b) l'istante risulta debitore dell'operatore relativamente alle utenze XXX e YYY;

c) l'istanza è generica e non dà modo di inquadrare i motivi di doglianza;

d) l'istante ha sottoscritto in data 16/02/2016 un contratto che prevedeva l'attivazione di due sim di cui una voce e una dati; ad oggi entrambe le utenze sono disattive per inadempimento, nonostante i preavvisi di risoluzione contrattuale.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

### 3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Preliminarmente, va rilevato che l'istanza GU14 è stata presentata con riferimento ad una utenza differente rispetto a quella che ha costituito oggetto del precedente obbligatorio tentativo di conciliazione, e pertanto è inammissibile.

Al di là, comunque, della questione di rito, anche con riferimento al merito la domanda non appare accoglibile.

L'istante lamenta infatti la mancata corretta fornitura del servizio, ma non fornisce alcun elemento atto a fondare la propria pretesa. In particolare, si evidenzia che la domanda risulta priva di elementi precisi e dettagliati, e non è stata prodotta alcuna documentazione (ad esempio, non è stata depositata né copia del contratto, né copia delle fatture contestate), sulla base della quale poter verificare la fondatezza di quanto lamentato; dalla documentazione versata al fascicolo, pertanto, non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite e non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Oltre a ciò, non risulta essere stato inoltrato alcun reclamo all'operatore: 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 del problema (*ex multis*, delibere Agcom nn. 47/14/CIR, 161/16/CIR).

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

### DELIBERA

**il rigetto** dell'istanza presentata da XXX, via 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.

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

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)