



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

DELIBERAZIONE N. 25 del 16 aprile 2018

OGGETTO N. 25	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA
----------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

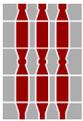
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro WindTre SpA

(GU14 n. XX/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 16 aprile 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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 febbraio 2018 (prot. n. XXX/18) con cui il Sig. XXXXX, residente in 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 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 20 novembre 2017, a causa di un disservizio protrattosi per oltre un mese, non ha potuto utilizzare i servizi voce e dati;
- b) venivano inoltrati reclami alla compagnia telefonica, ma senza esito, motivo per cui si vedeva costretto a cambiare operatore;
- c) l'operatore non ha dimostrato la corretta e regolare fornitura del servizio.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno/rimborso delle fatture;
- II) indennizzo di euro 2000.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) i tabulati del traffico mostrano, per il periodo novembre/dicembre, copiosi volumi di traffico voce e dati;
- b) non risultano reclami;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

c) la contestazione è generica e determina, pertanto, l'impossibilità per il gestore di svolgere correttamente le proprie difese;

d) la stessa natura del servizio di telefonia mobile comporta la possibilità che, in alcune zone, il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale, circostanza che può derivare dai più vari motivi che non possono essere imputati al gestore.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rigettata l'eccezione di genericità avanzata dall'operatore, essendo indicato sia il tipo di disservizio occorso (interruzione del servizio), sia il relativo periodo di riferimento.

In relazione al merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

E' principio ormai consolidato, sia nelle pronunce dell'Autorità che dei Corecom che, in presenza di un disservizio, è onere del cliente inoltrare reclami all'operatore, così da metterlo in condizione di verificare ed eventualmente di intervenire. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. Così, se l'onere della prova della risoluzione della situazione lamentata ricade sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema riscontrato (conf. Agcom, delibere n. 161/16/CIR e n. 18/18/CIR).

Tanto premesso e venendo al caso di specie, non si dà evidenza in atti di reclami scritti, né vengono forniti elementi fattuali dai quali inferire la verosimiglianza dell'effettuazione di reclami telefonici, dichiarati ma non provati. L'istanza, 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 dal XXXXX, residente in XXXXXXXX Perugia, 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.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)