

**DELIBERA DL/22/16/CRL/UD del 18 marzo 2016**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**xxx DI BRANCO / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx**  
**(LAZIO/D/108/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 18 marzo 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO 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;

VISTA 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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Di Branco del 11 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La Signora xxx Di Branco, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di essere titolare di un contratto, avente ad oggetto la fornitura di servizi di telefonia fissa (0678\*\*\*39) e mobile (329\*\*\*\*\*62), con il gestore Wind Telecomunicazioni xxx(di seguito, “Wind”).

Al riguardo, l’Istante afferma di avere subito il malfunzionamento del servizio mobile nei seguenti giorni: 13 giugno 2014, dal 7 all’11 luglio 2014 e dal 16 al 18 luglio 2014.

L’Utente lamenta, pertanto, il malfunzionamento dei servizi ed il mancato riscontro ai numerosi reclami telefonici che afferma puntualmente inoltrati al *call center* del gestore.

Lamenta poi, genericamente, di avere subito disservizi anche sulla linea fissa ed adsl.

L’Utente formula, pertanto, le seguenti richieste:

- Verifica della copertura del n. 329\*\*\*\*\*62;

- indennizzi per interruzione e malfunzionamento della linea mobile come da delibera 73/11/CONS;
- indennizzi per interruzione e malfunzionamento della linea fissa e adsl come da delibera 73/11/CONS;
- indennizzo per mancata risposta ai reclami come da delibera 73/11/CONS.

La memoria integrativa risulta depositata dall'Utente il giorno 25 marzo 2015, oltre il termine perentorio di 30 giorni stabilito dalla nota di avvio del procedimento inviata dal Corecom a mezzo PEC in data 17 febbraio 2015.

Della stessa, pertanto, non si potrà tenere conto nel presente procedimento.

## **2. La posizione del gestore**

Con memoria tempestivamente depositata, l'operatore deduceva che l'utente era titolare di un contratto per utenza mobile, stipulato in data 2.7.2013 e di uno per utenza fissa, stipulato il 18.7.2013.

Aveva reclamato per la prima volta, e mai prima di allora, sui disservizi del 13.6.2014 e dal 7.7.2014 al 11.7.2014 e dal 16.7.2014 al 18.7.2014, nella data del 15.10.2014 tramite diffida a mezzo di un legale. Depositava al riguardo schermate di sistema che documentano tutti i contatti tra l'utente e il call center dalla stipula in poi.

Da ciò consegue la non responsabilità di Wind in tema di irregolare funzionamento del servizio in quanto, in assenza di segnalazione, non è stato messo in grado di intervenire, secondo le modalità stabilite dall'art.2.2 della Carta Servizi.

Anche consolidata giurisprudenza Agcom ( ex multis n.69/11/CIR) afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione.

Quanto poi al disservizio che ha impattato tutte le utenze Wind il 13.6.2014, era intervenuto, avallato dall'Agcom, un accordo tra Wind e le Associazioni dei Consumatori che prevedeva l'applicazione di misure compensative del disagio a tutti i clienti che avessero sporto reclamo entro quella data. L'iniziativa era stata adeguatamente pubblicizzata presso la clientela attraverso una campagna massiva realizzata tramite social networks, radio, stampa, servizio clienti, sito del gestore ecc.

Quanto al malfunzionamento dell'utenza fissa, la deduzione era molto generica e priva di riferimenti.

### **Motivi della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

E' inammissibile la domanda di verifica della copertura del n.mobile 329\*\*\*\*\*62, in quanto esula dai poteri conferiti a questo organismo ai sensi dell' art. 19, c. 4, del Regolamento di cui alle premesse della presente definizione.

### **Sul malfunzionamento della linea mobile.**

L'istante afferma di avere subito il malfunzionamento del servizio mobile nei giorni 13 giugno 2014, dal 7 all'11 luglio 2014 e dal 16 al 18 luglio 2014.

La domanda non può essere accolta.

Non risultano infatti segnalazioni tempestive dei guasti occorsi, sulle quali incombeva all'utente l'onere della prova, in base al principio sancito dall'Art. 2697 c.c. "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*".

Principio cui aderisce la consolidata giurisprudenza Agcom, nonché di questo Corecom.

Reclamare per la corresponsione di un indennizzo a disservizio ormai concluso, a circa quattro mesi dall'accadimento dei fatti, non integra peraltro una condotta di correttezza e buona fede nella gestione del rapporto contrattuale secondo i noti principi sanciti dall'art.1375 cc.

Dalle schermate di sistema depositate dal gestore a contrastare le deduzioni dell'utente, non si evincono reclami in quelle date, pur risultandone altri, attinenti a periodi e problematiche differenti, regolarmente censiti e registrati.

Quanto poi all'interruzione di servizio del 13.6.2014, la problematica del black out in quella data dei servizi Wind per tutta la clientela, è vicenda nota, per essere intervenuta l'Autorità, con coinvolgimento conseguente dei Corecom e per le soluzioni compensative all'epoca concordate tra l'operatore e le associazioni dei consumatori.

*Ad abundantiam* si sottolinea che in tema di efficienza del servizio in mobilità, la stessa Autorità (cfr. del.92/15/CIR) ha avuto modo di affermare "*nel caso di specie, 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 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, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di impedimento.*

Alla luce di tale orientamento, anche a prescindere dal disatteso onere probatorio, la presente doglianza incentrata sulla mancata funzionalità del servizio mobile solo sull'isola di Ventotene, assumerebbe comunque un carattere di temerarietà.

### **Sul malfunzionamento della linea fissa**

L'istante afferma di avere subito dei disservizi anche sulla linea fissa voce e adsl ma non specifica né i tempi e la natura di tali disservizi, né di avere tempestivamente provveduto ad informarne il gestore.

La domanda non può essere accolta.

Invero, in assenza di riferimenti forniti dall'utente, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio lamentato, non consente una valutazione adeguata (Agcom, Delibere nn. 3/11/CIR, 50/11/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR 92/15/CIR ).

La domanda deve essere, pertanto, rigettata.

## **Sulla mancata risposta al reclamo**

La domanda è infondata e va rigettata.

Unico reclamo documentato dall'utente è quello del 18.10.2014, cui non risulta essere stata fornita risposta.

Risulta poi, che il successivo 20.11.2014, ancora non scaduto il termine utile alla risposta (ex Carta Servizi Wind e del. 179/03/CSP), l'utente abbia avviato il procedimento per il tentativo di conciliazione, strumento la cui funzione economico-sociale è proprio quella di realizzare forzatamente l'incontro tra consumatore e professionista al fine di valutare gli estremi per un accordo su un punto controverso della dinamica contrattuale, superando ed assorbendo perciò con il contenzioso, l'analogo strumento contrattuale (reclamo) preordinato e disciplinato a tale scopo.

## **Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, attesa la soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza della sig.ra xxx Di Branco nei confronti della società Wind Telecomunicazioni xxx, con compensazione delle spese.
2. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 18 marzo 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto