

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 86 del 18 dicembre 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXX contro WindTre XXX
---------------------	---

**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 XXX contro WindTre XXX

(GU14 N. 226/2018)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 dicembre 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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**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”*;

**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);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 16 luglio 2018 (prot. n. XXX/17) con cui il Sig. XXX, residente in via 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;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO quanto segue:**

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo “privato” XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a fine gennaio 2018, dopo aver ricevuto rassicurazioni circa la copertura del segnale nella propria zona di residenza, ha stipulato contratto con l'operatore;
- b) sin dai primi giorni, rilevava l'assenza di segnale;
- c) nonostante le sollecitazioni, l'operatore non è mai stato ricontattato;
- d) per questo motivo, ha cessato il contratto e l'operatore ha addebitato costi per il recesso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzi per malfunzionamento totale dei servizi;
- II) indennizzi per ritardata/mancata risposta ai reclami;
- III) indennizzi vari e storno/rimborso costi e rimborso del 50% delle somme pagate;
- IV) rimborso spese sostenute.

**2. La posizione dell'operatore**

## Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

- 1) circa l'assenza di copertura, l'operatore non è responsabile potendoci essere fattori che incidono sulla stessa, legati alle caratteristiche della struttura dell'immobile, del contesto o dello stesso terminale;
- 2) nel periodo contestato, l'istante ha effettuato un considerevole traffico, sia voce che dati;
- 3) la direzione generale per i servizi di radiodiffusione ha confermato con nota del 4 maggio 2017 l'adempimento del gestore agli obblighi di copertura;
- 4) i reclami non sono circostanziati dal punto di vista temporale e comunque sono stati riscontrati;
- 5) i costi contestati sono collegati al recesso anticipato rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale.

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

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/2018 ha inoltrato all'operatore richiesta di integrazione istruttoria disponendo la produzione delle schermate dei gestionali in uso o altra documentazione atta a comprobare la data in cui le numerazioni XXX e XXX sono migrate da WindTre XXX ad altro operatore. La richiesta è stata evasa con nota prot. n. XXX/2018.

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

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito evidenziati.

Dalla documentazione reperibile in atti, sia riferita al formulario UG, sia all'istanza GU14 sia al modello GU5, oltre che dal tenore dei reclami depositati in atti (ove si legge, ad esempio, "non avevo alcun segnale 3", "non ho alcun segnale in casa"), risulta che l'istante ha sempre lamentato la mancata copertura del segnale con riguardo alle due utenze mobili dedotte in controversia. Tanto premesso, in ordine alla problematica evidenziata, si ricorda che, come da costante orientamento dell'Autorità (per tutte, Agcom, delibera n. 92/15/CIR), in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che 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 inadempimento. Infatti, 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 conoscere il luogo di

## Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona di utilizzo corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Oltre a ciò, si evidenzia che l'operatore ha versato in atti i tabulati del traffico, dai quali si desume che il servizio è stato regolarmente e costantemente fornito e fruito. In base a queste premesse, si ritiene che le richieste della parte istante aventi ad oggetto lo storno di tutto o parte del dovuto, nonché la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio non meritino accoglimento.

Tuttavia, in relazione, specificamente, ai costi addebitati e correlati al recesso dal contratto, vanno svolte le seguenti considerazioni.

L'articolo 9 – Tabella 1 del Regolamento di Servizio All-In Plus prevede espressamente il costo di 49 euro, IVA inclusa, nel caso di recesso anticipato o risoluzione dal contratto, applicabile in egual misura sia nel caso del servizio All-In Plus 12 mesi che in quello All-In Plus 24 mesi. In relazione a tanto, l'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

In relazione a tanto, si evidenzia che la PDA è del 20 febbraio 2018 e che il contratto è cessato il 4 luglio 2018 per passaggio ad altro operatore, motivo per cui la somma riferita al recesso va stornata/rimborsata e ricalcolata in considerazione della durata effettiva del contratto e tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante (in questo senso, *ex multis*, Agcom, delibera n. 159/18/CIR; n. 125/18/CIR).

In ordine, infine, alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, si osserva quanto segue.

Dalla lettura combinata delle copie dei messaggi e dei riscontri depositate dalle parti, risulta che in data 6 marzo 2018 l'operatore ha fornito puntuale riscontro ai reclami precedenti a tale data rispettando il termine di 45 giorni dalla proposizione della contestazione.

Risulta però una segnalazione del 9 marzo 2018, alla quale l'operatore ha fornito una risposta che non presenta gli elementi di cui all'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n.179/03/CSP, secondo cui "in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti". In relazione a tanto, tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore del gestore per fornire il riscontro, e del fatto che l'udienza di conciliazione, quale prima occasione di confronto tra cliente ed operatore, si è celebrata in data 8 maggio 2018, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento, la somma di 15

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

euro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento e del disposto del paragrafo 111.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 20 novembre 2018, aveva avanzato un'offerta conciliativa assolutamente congrua, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Udita la relazione,

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, residente in via XXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore WindTre XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** i costi addebitati in conseguenza del recesso dal contratto nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- **versare** all'istante la somma di euro 15,00 (quindici) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

**B) il rigetto** della altre domande.

Spese di procedura compensate.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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)