

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 75 del 20 dicembre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX
----------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

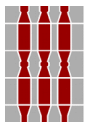
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 dicembre 2016,

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;

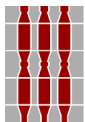
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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”*;

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 e assistenza al Co.Re.Com.

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 4 maggio 2015 (prot. n. XXX/15), con la quale XXXX, corrente in XXXXX, 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 XX;

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;

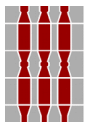
UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle numerazioni XXXX, XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 14/01/2014 concludeva un contratto con Wind sia per la numerazione fissa che per quella mobile;
- b) sin dall'inizio, si registravano continui malfunzionamenti; in particolare, per il mobile riscontrava assenza di segnale ed impossibilità di accedere ai servizi di navigazione, mentre per il fisso rilevava difficoltà di ricevere fax e rallentamento della navigazione internet;
- c) anche lo smartphone non funzionava e, per questo, veniva portato al centro assistenza due volte, tuttavia entrambi gli interventi non erano risolutivi;
- d) il 29/07/2014 faceva richiesta di recedere dal contratto, andata a buon fine solo per l'utenza mobile in quanto, in relazione all'utenza fissa, l'operatore impediva l'esercizio del diritto di recesso minacciando di disattivare i servizi; oltre a ciò, continuava ad emettere un'unica fattura per le numerazioni mobile, cessata, e per la fissa;
- e) a fronte della richiesta di scindere la fatturazione, il gestore modificava il piano tariffario, addebitando costi esorbitanti; quindi, il gestore sospendeva l'utenza e, a seguito della proposizione dell'istanza GU5, riattivava il servizio;
- f) in data 12/02/2014 faceva richiesta di inserimento negli elenchi telefonici e l'operatore ometteva tale l'inserimento nell'elenco 2014/2015.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per complessivi euro 2809,30 di cui 321,80 come da reclamo del 27/07/2014;
- II) euro 800,00 per mancato inserimento nell'elenco telefonico;
- III) euro 1687,50 per malfunzionamento dell'utenza mobile;
- IV) storno delle fatture emesse e di quelle in corso di emissione.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) in data 14/01/2014 veniva attivato un contratto di rete mobile che poi veniva disattivato il 04/09/2014, mentre il 03/02/2014 veniva attivato un contratto per la numerazione fissa;
- b) in data 24/07/2014 l'istante reclamava e l'operatore riscontrava il reclamo che veniva accolto relativamente alla contestazione della somma di 59,99 euro mediante emissione di nota di credito in favore della cliente;
- c) in data 22/07/2014, l'XXXXXX consegnava al centro Wind il terminale, lamentando il surriscaldamento del medesimo: il problema veniva risolto il 24/07/2014;
- d) in data 12/02/2014 l'istante faceva richiesta di pubblicazione negli elenchi telefonici e la convenuta si attivava con Seat;
- e) in data 25/01/2015 veniva sospesa l'utenza XXXXX a fronte del mancato pagamento delle fatture dall'aprile 2014, successivamente riattivata il 27/01/2015;
- f) quanto alla fatturazione, il recesso dal contratto per il mobile faceva venire meno la scontistica applicata all'utenza fissa.

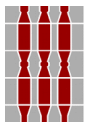
In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste presentate da parte istante meritano parziale accoglimento, per i motivi e nei termini di seguito precisati.

La richiesta di indennizzo a titolo di malfunzionamento dell'utenza mobile, quantificato in euro 1687,50, non può essere accolta.

Secondo costante orientamento dell'Autorità in materia, "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea 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" (tra le più recenti, Agcom, delibera 29/16/CIR). È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia problematica correlata alla fornitura del servizio, 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.

Nel caso che ci interessa, gli unici reclami inviati a Wind e depositati agli atti sono quelli del 24/07/2014 e del 23/01/2015. In quello del 24/07/2014, tuttavia, non viene lamentato il malfunzionamento, ma vengono sottoposte all'attenzione dell'operatore altre contestazioni afferenti alla fatturazione. L'unico reclamo indirizzato a Wind in cui l'istante lamenta il malfunzionamento e la sospensione del servizio è quello del 23/01/2015, data in cui tuttavia l'utenza mobile, interessata dall'asserito malfunzionamento, era già migrata ad altro operatore.

Neppure, è possibile poi considerare come "reclami rivolti all'operatore" le mail inviate all'indirizzo di posta elettronica XXXXXXXX, in quanto gli stessi non sono stati inviati all'operatore Wind ma al rivenditore. In punto l'Autorità ha affermato che "l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto non può essere considerato "reclamo" la nota inviata non all'operatore ma ad un soggetto terzo (nella specie: alla società di rivendita commerciale)" (*sic* Agcom, del. n. 90/12/CIR).

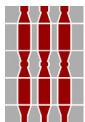
Alla luce di quanto sopra chiarito, pertanto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per malfunzionamento dell'utenza mobile né, conseguentemente, può essere disposto lo storno della relativa fatturazione.

Neppure la richiesta della somma di euro 321,80 come da reclamo proposto il 24/07/2014, può essere accolta.

A questo proposito, in relazione alla somma di euro 59,99, riguardanti il contributo di attivazione, risulta cessata la materia del contendere, avendo l'operatore Wind versato in atti corrispondente nota di credito emessa in favore dell'istante.

Ugualmente risulta cessata la materia del contendere con riguardo alla somma di 14 euro, riferita alla mancata connessione "libero mail" del giorno 13/06/2014, in quanto l'operatore Wind, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato, non contestato in punto dall'istante, che sono stati restituiti euro 5 nella fattura n. XXXXXXXX, conformemente agli accordi in essere con le Associazioni dei Consumatori.

Non possono, infine, essere riconosciute a favore dell'istante le altre somme richieste nel reclamo del 24/07/2014, in quanto, in ordine alla richiesta di euro 180,00 per mancata



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

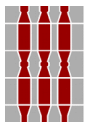
abilitazione dei servizi voce, internet e sms, non è stata presentata alcuna documentazione comprovante la richiesta di attivazione del roaming internazionale; in relazione poi alla richiesta di euro 18,81 per IVA addebitata e non dovuta, la stessa esula dalle competenze dell'Autorità, essendo riferita ad aspetti di natura tributaria (AGCOM 32/11/CIR); circa, infine, la somma di euro 49,99 per mancata risposta al reclamo del 23/04/14, la richiesta fa riferimento ad un reclamo del quale manca qualsivoglia tracciamento agli atti del presente procedimento.

La richiesta di indennizzo per mancato inserimento nell'elenco abbonati anni 2014/2015 merita accoglimento, per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione versata in atti, oltre che dalla memoria di Wind, è pacifico tra le parti che l'Avv. XXXXXX ha inoltrato apposito modulo di richiesta di inserimento dati negli elenchi telefonici (modulo del 12 febbraio 2014). Risulta pure che l'istante, in pari data, ha anticipato via fax detta comunicazione, inviata con raccomandata A/R, invitando l'operatore ad attivarsi al fine di voler trasmettere il modulo di richiesta di inserimento negli elenchi telefonici 2014/2015 a Seat Pagine Bianche, al fine del tempestivo inserimento dei propri dati in detti elenchi.

L'istante ha correttamente inviato la richiesta di cui è questione alla Wind, suo diretto ed unico interlocutore anche per la richiesta *de qua*, in ragione del rapporto contrattuale, fonte di obbligazioni, intercorrente con la cliente; d'altronde, lo stesso modulo compilato dall'Avv. XXXXX per l'inserimento negli elenchi riporta nell'intestazione la denominazione della Wind, l'indirizzo della sua sede legale e secondaria, il numero di iscrizione nel Registro delle imprese, codice fiscale e partita iva, il capitale sociale, tutti elementi indicativi del fatto che la richiesta è stata rivolta all'operatore, e non a Seat Pagine Bianche, società la quale, al contrario, non aveva alcun rapporto contrattuale con l'istante. A conferma di quanto precede, sta anche il fatto che anche il DM 8 maggio 1997, n. 197 individua nell'operatore il soggetto responsabile in caso di omissione nell'inserimento dell'abbonato nell'elenco alfabetico degli abbonati della rete urbana di appartenenza (art. 41). Tanto premesso, Wind, unico interlocutore della cliente, non ha fornito la prova di aver posto in essere quanto di sua spettanza e competenza affinché la richiesta *de qua* fosse evasa con successo. Da quanto precede, deriva pertanto la responsabilità della Wind ai sensi dell'art. 1218 c.c., tenuta alla corresponsione dell'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 10, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 800 (200 x 4).

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



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato personalmente al procedimento, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Wind Telecomunicazioni XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la complessiva somma di **euro 800,00** a titolo di indennizzo;
- 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.
- **versare** all'istante la somma di **euro 100,00** a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

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.

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)