



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 69 /2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] +
ALTRI C/ WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
	X
X	

DELIBERA N.69/2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXX + ALTRI / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(Prot. n. 4111/C del 15 aprile 2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/10/2017;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni — Co.Re.Com.*”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, 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 [redacted] + altri 11, presentata in data 15 aprile 2016, Prot. n. 4111/C, contro Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.).

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

Il Sig. Franco Romeo, titolare di tre utenze mobili contrattualizzate con l'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., oggi Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind) n. [redacted], n. [redacted] e n. [redacted] il Sig. [redacted], titolare dell'utenza mobile n. [redacted], con contratto con il Gestore Wind, la Sig.ra [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted], il Sig. [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted], la Sig.ra [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted], il Sig. [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted], la Sig.ra [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted], il Sig. [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted] il Sig. [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted] e l'Abbigliamento [redacted], titolare dell'utenza mobile Wind n. [redacted], dichiarano di aver subito nei mesi di ottobre, novembre e dicembre del 2015 l'interruzione del servizio per una durata complessiva di giorni 20, avvenuta nel Comune di Ruoti (PZ).

In base a tali premesse, tutte le parti istanti hanno richiesto "indennizzo e ristoro danni".

La posizione degli istanti veniva ribadita nelle memorie tempestivamente depositate dalla dott.ssa Gioioso, difensore delle parti. La stessa precisava come l'interruzione, durata venti giorni nell'arco dei tre mesi di ottobre, novembre e dicembre 2015, fosse un fatto notorio, come fosse onere della Compagnia telefonica dimostrare di aver correttamente adempiuto al contratto e che già l'Operatore aveva riconosciuto indennizzi per periodi antecedenti (risalenti al 2010 ed al 2011) per il mancato funzionamento del servizio in quell'area territoriale e che, ai sensi dell'art. 8 della Delibera 179/03/CSP, non sussisterebbe alcun obbligo di preventivamente reclamare il disservizio subito.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Wind ha depositato tempestivamente memorie, nelle quali rappresentava come, preliminarmente, la richiesta di ristoro dei danni dovesse essere considerata inammissibile ai sensi dell'art. 19 del Regolamento; nel merito, il Gestore dichiarava di non aver mai ricevuto alcun reclamo circa il presunto disservizio, come ormai prescritto da numerose delibere dell'Autorità Garante per le Comunicazioni ai fini della possibilità di riconoscere un indennizzo e che, infine, la stessa natura del servizio prestato nel caso specifico, di tipo "mobile", non consentisse una copertura e

l'assicurazione di un grado di efficienza, per evidenti condizioni spazio-temporali con cui lo stesso opera, analoghi a quelli garantiti per il servizio di telefonia fissa.

Le parti istanti hanno fatto pervenire tempestivamente controdeduzioni, dove veniva nuovamente ribadita la richiesta di indennizzo in favore di tutti gli utenti Wind interessati dalla vicenda.

3. Motivazione della decisione

Si dà atto, preliminarmente, che, nell'udienza di discussione del 27 luglio 2017, è stata disposta la riunione dei procedimenti in questione, e che, pertanto, le relative istanze vengono decise con un unico provvedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti devono essere rigettate.

Preliminarmente, circa la richiesta di "ristoro danni", deve evidenziarsi come ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (od, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, con espressa esclusione della possibilità di trattare, in tale sede, della materia del risarcimento del danno. Tale istanza, pertanto dovrà considerarsi inammissibile.

Circa la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per il disservizio che avrebbero subito le linee mobili intestate alle parti istanti, deve osservarsi quanto segue.

In primo luogo, preme sottolineare come, nell'istanza GU14, non venga specificato in cosa materialmente si sarebbero concretizzati i disservizi lamentati, né è dato comprendere in quale periodo si sarebbero verificati (venti giorni nell'arco di tre mesi non possono, difatti, per ovvie ragioni, considerarsi come continuativi; non viene indicata la data di inizio e di fine dei presunti disservizi). In altri termini, la richiesta presentata dagli istanti risulta, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, eccessivamente generica ed indeterminata, sì da non consentirne l'esame in questa sede.

Ma anche volendo superare la sopra citata osservazione, occorre osservare come, dalla documentazione depositata dagli istanti, non risulti alcun reclamo volto a contestare il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile. Con riferimento a dette contestazioni, agli atti non risulta neppure alcun altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare all'Operatore la risoluzione del disservizio. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"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” (si vedano le delibere Agcom n. 100/12/CIR e n. 113/12/CIR). Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che le richieste delle parti istanti non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 50/16/CIR, 92/15/CIR). E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il Gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Agcom (*ex multis* la delibera Agcom n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, 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 (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 161/16/CIR).

Ad abundantiam, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti sulle utenze mobili, a prescindere, comunque, dalla presenza di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, 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 dell'Operatore, 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. 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 sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'Operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (*ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore degli istanti la somma forfettaria di euro 20,00 cadauno a titolo di spese di procedura, ai sensi di quanto statuito dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale specifica che, “*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi, e pur avendo reso la dichiarazione di cui all'articolo 8 comma 3, vanno comunque rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli articoli 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*”. Nel caso specifico, l'Operatore Wind non ha ritenuto di aderire alle procedure di conciliazione di primo grado.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] in relazione all'istanza avanzata in data 15 aprile 2016, prot. n. 4111/C, dal Sig. [REDACTED] + altri, prot. nn. 4111/C, 4112/C, 4113/C, 4114/C, 4115/C, 4116/C, 4117/C, 4119/C, 4120/C, 4121/C, 4122/C, 4123/C, nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.);

Delibera

1. di rigettare le istanze presentate dal Sig. [REDACTED] + altri, protocollate il 15 aprile 2016, nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.);
2. Wind Telecomunicazioni S.p.A. dovrà però provvedere alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario, intestato ai rispettivi istanti, della somma di euro 20,00 cadauno, a titolo di rimborso delle spese di procedura sostenute per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento allegato alla Delibera 173/07/CONS.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

