



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 67 del 28 novembre 2016

OGGETTO N. 3	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



Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 28 novembre 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 27 agosto 2015 (prot. n. XXX/15), con la quale XXXX corrente in XXXXX, 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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) sin dalla stipula del contratto, il servizio non ha mai regolarmente funzionato a causa di una scarsa copertura di rete;
- b) tale irregolare funzionamento veniva più volte segnalato, inizialmente all'agente e successivamente al servizio clienti Wind, il quale che comunicava che avrebbe segnalato la problematica al reparto tecnico; nonostante ciò, dopo 20 giorni, la situazione non migliorava;
- c) impossibilitato a lavorare, migrava ad altro operatore e Wind addebitava le penali per recesso anticipato;
- d) fin dalla stipula del contratto riscontrava che mancava una sim sulla quale doveva avvenire la portabilità della numerazione XXXXXXXX;
- e) prontamente contattava l'agente, il quale riferiva che avrebbe fatto una sostituzione sim e avrebbe consegnato la nuova, cosa che tuttavia non avveniva;
- f) scopriva dal servizio clienti Wind che la sim stava effettuando traffico voce in paesi esteri, tale traffico veniva pagato dalla XXXXXXXX in quanto la ditta aveva, come modalità di pagamento, l'addebito in conto corrente;
- g) tale fatto veniva denunciato ai Carabinieri.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

I) lo storno dell'intera posizione debitoria;

II) indennizzo di euro 1500.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) tra maggio 2012 e maggio 2014 l'istante sottoscriveva diverse proposte di contratto; con specifico riferimento a quella del maggio 2014, la stessa riguardava sia alcune sim in portabilità, sia l'attivazione di tre nuove sim dati;
- b) il 2 maggio 2014, a seguito di Welcome Call, l'istante confermava di essere in possesso della sim XXXXXXX;
- c) quanto ai problemi di copertura, nell'istanza non sono stati specificati né i periodi di disservizio, né la tipologia degli stessi;
- d) le compagnie telefoniche non possono garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né ciò è oggetto di un preciso obbligo contrattuale;
- e) non è stata fornita prova dei disservizi lamentati;
- f) l'istante non ha mai segnalato il presunto disservizio, non risultando gli asseriti reclami mai pervenuti alla convenuta;
- g) quanto all'utenza XXXXXXX, l'istante, nella Welcome Call, ha confermato di aver ricevuto la sim, inoltre, prima della denuncia, non risultavano reclami di mancata ricezione sim;
- h) in ogni caso Wind rimborsava canoni, traffico e tassa di concessione governativa dell'utenza XXXXXXX, a decorrere dall'attivazione, avvenuta il 29/04/2014, fino alla cessazione, intervenuta il 07/04/2015 per un importo totale di euro 2160,29, dandone comunicazione all'istante, non è quindi dovuto nessun indennizzo;
- i) il 29 gennaio 2015 alcune utenze migravano ad altro operatore e il 17 marzo veniva inviata lettera di sollecito di pagamento e successivamente le utenze venivano sospese per morosità, il 3 aprile altre tre sim migravano ad altro operatore;
- l) l'istante presenta un insoluto pari a euro 9712,73.

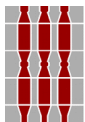
In base a tale rappresentazione, chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

L'istante ha dedotto che sin dall'attivazione del contratto registrava un irregolare funzionamento del servizio, dovuto alla scarsa copertura di rete.

In base all'orientamento espresso dall'Autorità, a prescindere dalla presenza o meno di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, occorre fare riferimento alla



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile, il quale 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 (Agcom 92/15/CIR). 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 sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona d'uso 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 (Agcom 163/16/CIR). Tanto premesso, si ritiene, di conseguenza, che le richieste della parte istante aventi ad oggetto lo storno delle fatture insolute non meritino accoglimento, neanche con riferimento ai costi connessi al recesso, non essendo ascrivibile alcuna responsabilità all'operatore medesimo. Circa la richiesta di indennizzi, peraltro formulata in modo assolutamente generico, si ritiene che la stessa vada riferita al lamentato malfunzionamento del servizio di telefonia mobile. In relazione a tanto, e per gli stessi motivi sopra espressi, non può essere liquidato alcun indennizzo.

Quanto alla problematica riguardante la linea mobile XXXXX, l'operatore dichiara e deposita documentazione comprovante l'emissione di note di credito concernenti i canoni, il traffico e la tassa di concessione governativa, addebitati all'istante dall'attivazione avvenuta il 29/04/2014 fino alla cessazione del 07/04/2015; sul punto è pertanto cessata la materia del contendere.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

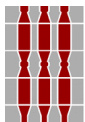
Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXXX corrente in XXXXXXXX, contro l'operatore Wind Telecomunicazioni XX, per i motivi sopra indicati.

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. 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



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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)