

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Vespignani Costruzioni
XXX /Wind Telecomunicazioni XXX (ora Wind Tre XXX)**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza n. 52 del 2 febbraio 2016 con cui la società Vespignani Costruzioni XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX (ora Wind Tre XXX, di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società Vespignani Costruzioni, titolare, con l'operatore Wind, di un contratto *multibusiness* su utenze fisse e mobili lamenta malfunzionamenti ripetuti sulle utenze mobili per carenza di segnale, la

mancata gestione di segnalazioni circa la modalità della fatturazione, nonché la fatturazione emessa per il servizio discontinuo e a chiusura del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- decideva *“di cambiare Operatore, migrando le (...) Sim da Wind perché resi esausti dalla infruttuose segnalazioni al servizio clienti e all'agenzia Wind di riferimento per riuscire ad ottenere una qualità del segnale accettabile”*; aveva, inoltre, infruttuosamente reclamato presso il gestore per ottenere un'unica fattura per tutte le utenze aziendali;

- riceveva da Wind *“fatture recanti un contributo per recesso anticipato, eufemismo usato per non scrivere penali”*.

In data 4 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. *“lo storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte perché (...) ritenuta non dovuta. In quanto riferita, ad esclusione della parte relativa alla rete fissa, ad addebiti per un servizio inesistente”*
- ii. l'indennizzo *“di € 300 per mancata risposta ai reclami”*;
- iii. l'indennizzo di *“€ 2.000,00 per l'inottemperanza alle (...) ripetute richieste di accorpamento dei pagamenti in un'unica soluzione”*;
- iv. l'indennizzo *“di € 1000,00 per l'interruzione del servizio”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo *“di € 2.000 per l'inottemperanza alle (...) ripetute richieste di accorpamento dei pagamenti in un'unica soluzione”*, si osserva che la stessa ha ad oggetto una fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS;

Nel merito:

Con riferimento alle domande di cui ai punti *sub i)* e *sub iv)* volte ad ottenere, rispettivamente, lo storno della fatturazione e l'indennizzo per il malfunzionamento delle utenze mobili, occorre subito osservare che, dalla documentazione depositata dall'istante, non risulta alcun reclamo volto a contestare il

malfunzionamento del servizio di telefonia mobile; non risultano neanche reclami riferiti alle fatture contestate emesse in presenza di un servizio discontinuo “*a causa della pessima qualità dello stesso*” e di altri addebiti lamentati in istanza, quali quello relativo al “*contributo per recesso anticipato, eufemismo usato per non scrivere penali*”.

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, né risulta alcuna contestazione relativa alle fatturazioni delle quali si richiede lo storno.

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 della parte istante di cui ai punti *sub i*) e *sub iv*) 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).

Infine, la richiesta di indennizzo di cui al punto *sub ii*) volta ad ottenere l’indennizzo “*di € 300 per mancata risposta ai reclami*”, non può trovare accoglimento in quanto in atti non risultano reclami scritti, tantomeno l’istante ha circostanziato il “*quando*” delle “*infruttuose segnalazioni al servizio clienti e all’agenzia Wind*” (*ex multis* Delibera Agcom n. 120/16/CIR).

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 31 gennaio 2017;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 2 febbraio 2016 dalla società Vespignani Costruzioni XXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini