

***Co.Re.Com. Cal/Ro***

**DELIBERAZIONE N.173**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE Ierandò Xxxxx, Pronesti Xxxxx, Lucà Xxxxx e Borgese Xxxxx c/  
Wind Telecomunicazioni xxx.

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 11/09/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro      Presidente  
Prof. Carmelo Carabetta        Componente  
Dott. Gregorio Corigliano      Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Viste le istanze del 6 maggio 2013, acquisite al prot. Corecom Calabria n. 20684, 20683, 20677, 20681 con cui, rispettivamente, i Sigg.ri Ieranò Xxxxx, Pronesti Xxxxx, Lucà Xxxxx e Borgese Xxxxx hanno chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione delle controversie in atto con la Società Wind Telecomunicazioni xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Viste le note di avvio dei suddetti procedimenti, rispettivamente, prot. n. 22586, 22582, 22577 e 22580 del 15 maggio 2013, comunicati alle parti ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento;

Atteso che, constatata l'identità di oggetto delle suddette controversie, il Responsabile del procedimento ne ha disposto la riunione e la trattazione congiunta, convocando le parti per un'udienza di discussione, fissata per il 16 luglio 2013, con avviso di convocazione, prot. n. 30048 del 27 giugno 2013;

Preso atto del verbale redatto in data 16 luglio 2013, con riserva di svolgere le opportune valutazioni ai fini della decisione delle controversie;

Visti gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

### **Oggetto delle controversie e risultanze istruttorie**

Gli istanti, sigg.ri Ieranò Xxxxx, Pronesti Xxxxx, Lucà Xxxxx e Borgese Xxxxx, titolari di contratti di abbonamento di telefonia mobile con l'operatore Wind telecomunicazioni xxx, lamentano la totale assenza di segnale telefonico sulla rete Wind, dal mese di marzo al mese di aprile 2013. Riferiscono di non aver potuto utilizzare, nel periodo considerato, le schede telefoniche Wind e di essere stati costretti a non spostarsi da casa per poter essere contattati, ovvero di aver dovuto fornire/utilizzare altri numeri di telefono per ovviare ai disagi.

In relazione alle odierne controversie sono stati esperiti, presso questo Corecom, i tentativi di conciliazione, conclusisi tutti con esito negativo, come da verbali agli atti.

Con le odierne istanze di definizione, i ricorrenti avanzano richiesta di risarcimento dei danni, quantificati, per ciascuno, in € 250,00, oltre al rimborso delle spese di procedura.

Si costituiva tempestivamente l'operatore Wind Telecomunicazioni, chiedendo l'integrale rigetto di ciascuna istanza di definizione ed evidenziandone la totale infondatezza.

In particolare, dalle analisi effettuate sull'impianto in questione (allegate in atti), la convenuta rilevava la totale assenza di interruzioni/malfunzionamenti, nel periodo in contestazione, e la regolare e continua copertura di rete.

Deduceva, inoltre, l'operatore, l'infondatezza delle pretese attoree anche in ragione della natura dei contratti in oggetto, qualificabili come contratti di somministrazione di servizi di rete mobile e non assimilabili ai contratti di fornitura dei servizi di rete fissa. (Difatti, nelle utenze mobili, il gestore non è nelle condizioni di conoscere preventivamente il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo divergere il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente e l'effettiva zona di fornitura del servizio. Per tale ragione gli operatori si impegnano ad assicurare una copertura territoriale dei propri servizi di telefonia cellulare, molto estesa, ma non sono tenuti a garantire la totale copertura geografica del territorio nazionale, che, allo stato delle attuali tecnologie, risulta essere un'utopia).

Quanto agli obblighi di copertura del servizio di rete mobile, Wind allegava una certificazione del Ministero dello Sviluppo economico, attestante il suo assolvimento degli obblighi di copertura sul territorio nazionale.

Quanto all'esistenza stessa dei disservizi, Wind eccitava l'estrema genericità ed indeterminazione delle istanze in questione e la carenza di prove a supporto, rilevando che gli odierni istanti si erano limitati a riferire fatti notori verificatisi nella propria zona di residenza, senza dimostrare alcunché in ordine ai disservizi patiti da ciascuna utenza. In ogni caso, la resistente esibiva agli atti i tabulati di traffico relativi alle utenze in parola, a riprova del fatto che le utenze stesse erano attive e funzionanti nel periodo in contestazione e che il servizio era stato erogato con regolarità e continuità durante tutto il periodo considerato.

Infine, Wind deduceva l'assenza di reclami da parte degli odierni istanti, evidenziando come, se, per un verso, gli operatori hanno l'obbligo di acquisire e conservare traccia dei reclami degli utenti, per altro verso, gli utenti hanno l'onere di inoltrare i propri reclami agli operatori, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo (per raccomandata, per telefono, per fax o per email) per segnalare l'esistenza dei disservizi e sollecitare un intervento risolutivo.

In conclusione, la società resistente chiedeva il rigetto integrale degli odierni ricorsi, assumendone la totale infondatezza.

## **Motivi della decisione**

### **1. In tema di rito.**

Le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono, pertanto, proponibili.

Si rileva l'inammissibilità delle istanze, limitatamente alle richieste risarcitorie, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza, tali richieste sono da intendersi quali richieste di accertamento dell'inadempimento contrattuale dell'operatore e del conseguente diritto al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in favore degli utenti, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le udienze di conciliazione si sono concluse tutte con verbali di mancato accordo e che, in fase decisoria, presente l'operatore Wind, il legale degli istanti non è comparso, benché ritualmente convocato. Il Responsabile del procedimento non ha reiterato la convocazione delle parti, ritenendo che le questioni fossero sufficientemente istruite e mature per la decisione.

### **2. Riguardo al merito.**

Nelle fattispecie qui in esame, l'oggetto del contendere concerne la mancata erogazione del servizio sulle utenze mobili di titolarità degli odierni ricorrenti.

Stando alle dichiarazioni dei medesimi, i disservizi si sarebbero protratti per circa un mese, per ciascuna utenza mobile. Le istanze, tuttavia, sono generiche quanto alla descrizione delle circostanze di fatto, indeterminate quanto alla durata dei disservizi e sprovviste di qualsiasi supporto probatorio.

Nel merito, l'operatore contesta l'esistenza stessa del disservizio e fornisce ampia documentazione a dimostrazione del fatto che, diversamente da quanto sostenuto dai ricorrenti, i servizi di che trattasi sono stati erogati con regolarità e continuità. Allega, per ciascuna utenza, il dettaglio traffico relativo ai periodi di asserito disservizio.

All'esito dell'istruttoria è emerso che, nel periodo in contestazione, le utenze in questione sono state, regolarmente funzionanti ed hanno generato traffico; di conseguenza, non essendo provata l'esistenza dei disservizi di che trattasi, si deve concludere per il rigetto di ogni domanda di indennizzo.

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto che non ricorrono i presupposti per il rimborso delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### **DELIBERA**

- 1) Per le motivazioni di cui in premessa, di rigettare integralmente le richieste degli odierni istanti, fatta salva, in ogni caso, la facoltà degli stessi di adire l'Autorità giudiziaria per il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 2) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 3) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **I Componenti**

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale