



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 105/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MELLUSO / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1079/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 ottobre 2014;

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS,;

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 del sig. Melluso del 24 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il cattivo funzionamento dell'ADSL e fatturazioni più elevate rispetto a quelle indicate nel contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Melluso, intestatario dell'utenza telefonica n. 0922.634xxx, aveva sottoscritto nel mese di novembre del 2007 un contratto con Wind avente ad oggetto il servizio di telefonia fissa ed ADSL al costo di euro 19,90 al mese;
- b. l'istante, sin dai primi tempi, avendo notato che il servizio ADSL era piuttosto lento, contatta più volte il servizio clienti di WIND;
- c. inoltre le fatture presentano un costo maggiore rispetto a quello indicato nel contratto. Alla luce di tali fatti, nel 2011 cambia gestore telefonico;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso delle somme corrisposte ingiustamente alla Wind pari ad euro 2.013,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo ai sensi degli articoli 4 e 5 dell' allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per il malfunzionamento e sospensione del servizio ADSL;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 28 luglio 2014, ha rappresentato che: *“Nel lontano 2007, l'istante attivava con WIND il contratto n. CWPRA0709986157, relativo alla numerazione 0922634xxx, con listino ADSL Flat New. Il servizio, dunque, veniva erogato dalla convenuta e fruito dall'istante per diversi anni, e comunque sino alla data di disattivazione, risalente allo scorso 7 ottobre 2011, espletata a seguito di migrazione verso altro OLO. Nel corso del predetto lasso temporale, l'istante, come dallo stesso confermato in istanza, non effettuava alcuna segnalazione del presunto guasto alla convenuta; solo in fase di attivazione del servizio, contattava il servizio clienti per chiedere assistenza nella configurazione dei parametri di accesso. L'istanza, in primo luogo, andrebbe dichiarata inammissibile. Quanto alle asserite anomalie alla rete adsl, non è stato indicato né che tipo di disservizio è stato riscontrato né quali e quante segnalazioni di guasto sarebbero state aperte dalla convenuta a seguito di contatti effettuati al servizio clienti (non è stato, altresì, specificato, l'eventuale identificativo del consulente con il quale si sarebbe parlato); quanto all'asserita errata fatturazione, non sono state indicate né le fatture contestate, né quali costi all'interno delle fatture stesse sarebbero stati erroneamente addebitati”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

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

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Sicilia.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio che, secondo asserzione di parte istante, avrebbe interessato il servizio Adsl dal 2007 sino al 2011; né risulta alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni. 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 nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Si ritiene, pertanto, che le richieste della parte istante di cui ai punti i) e ii), aventi ad oggetto la restituzione delle somme corrisposte a Wind nonché la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio adsl non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio. 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 da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind e pertanto non può essere accolta nemmeno la richiesta di cui al punto iii) relativa al rimborso delle spese di procedura considerato anche che l'udienza di definizione si è svolta in audio conferenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Melluso nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 31 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani