



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 11/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
MARCHESE / WIND TRE S.P.A.
BUONANNO / WIND TRE S.P.A.
(GU14/733/17 – GU14/732/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 gennaio 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTE le istanze dei sigg. Marchese e Buonanno, del 7 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Gli istanti, intestatari delle utenze telefoniche di rete mobile hanno contestato l'assenza del servizio telefonico fornito dalla società WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") nelle giornate del 6 e 7 agosto 2016, 11-12 e 13 agosto 2016 e 16 settembre 2016.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/parziale fornitura del servizio.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND, nelle proprie memorie e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'assoluta indeterminazione delle contestazioni avversarie, in quanto sia la sig.ra Buonanno che il sig. Marchese lamentano genericamente di aver subito disservizi nelle giornate prima indicate senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito. Mai nel corso del contratto alcun reclamo è stato presentato dagli istanti così da non consentire a WIND Tre di porre in essere tutte le verifiche del caso con i propri reparti tecnici. Del resto sia nell'istanza di definizione così come nella precedente istanza di conciliazione non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle proprie richieste. Ne consegue che WIND Tre, pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa.

Al riguardo, WIND Tre ha sottolineato che, ove gli istanti avessero realmente constatato la presenza di disservizi tali da rendere pressoché inutilizzabile la linea telefonica e i relativi servizi associati in tutto il comune di residenza, avrebbero senz'altro provveduto a segnalare tempestivamente la scarsa ricezione del segnale. E' evidente, infatti, che il reclamo costituisce un momento di contatto tra gestore e utente e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'operatore di disservizi; ne consegue che l'istante avrebbe dovuto farsi parte attiva e diligente denunciando l'asserito malfunzionamento onde consentire quanto prima l'intervento dell'operatore e la risoluzione dell'asserita problematica.

Inoltre, WIND Tre ha evidenziato che l'oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, quale quello di consentire all'utente di usufruire, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa.

A ogni modo, per completezza di informazione, WIND Tre ha provveduto a depositare il dettaglio del traffico delle SIM intestate agli istanti generato nel periodo contestato a dimostrazione del regolare utilizzo del servizio dati. Non è risultato, invece,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

disponibile il traffico generato in data 6 e 7 agosto 2016, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di *privacy*.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalle parti istanti non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Gli istanti hanno contestato la mancata/parziale fornitura del servizio di telefonia mobile senza aver allegato alcun reclamo volto a segnalare la presenza del disservizio.

Sul punto, occorre ricordare che, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, spetta all'utente l'onere di segnalare il problema. A tal proposito, la delibera n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che *«[q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo»*.

Orbene, 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 Campania. Né si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa all'assegna di segnale radiomobile. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *«[n]on 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 la richiesta degli istanti non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza del disservizio.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA Articolo 1

1. L'Autorità rigetta le istanze dei sigg. Marchese e Buonanno nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 gennaio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi