

DELIBERA n.127/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE CRESCENZO / TSC TECHNOLOGY S.R.L. (GU14 n.980/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 novembre 2012;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 25 luglio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 39000/12/NA con la quale la sig.ra De Crescenzo, rappresentata dall'avv. Davide Vicari, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TSC Technology S.r.l.;

VISTA la nota dell'8 agosto 2012 prot. n. U/43024/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

PRESO ATTO del mancato deposito delle memorie e dei documenti da parte di entrambe le parti nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del citato regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra De Crescenzo, titolare del contratto identificato con il codice USER ID U-2E1916, contesta la mancata attivazione del servizio dati wireless richiesto in data 4 dicembre 2009.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto l'indennizzo a copertura del disservizio subito, il rimborso del corrispettivo pagato a fronte di un servizio mai usufruito, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società TSC Technology S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del citato regolamento.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, che, oltre ad essere scarna e non circostanziata, è corredata solo dalla copia del documento di riconoscimento dell'istante, del verbale di esito negativo e del modulo contrattuale.

Nello specifico dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta del tentativo di conciliazione presentata al Corecom Campania in data 10 febbraio 2012 dal rappresentante dell'istante.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare l'attivazione del servizio dati wireless e a stimolare il comportamento inerte della società, atteso il perdurare del disservizio per quasi tre anni a partire dalla presunta richiesta risalente all'anno 2009.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta del legale della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti 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 un disservizio 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.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società TSC Technology S.r.l. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra De Crescenzo in data 25 luglio 2012.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 21 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria