



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 15/15/CIR

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

**BRASCIANO / D'ANGELO / IOVINO / FALZARANO / D'ANGELO /
MIRANDA / FRANZINI / RICCIO / FALZARANO / WIND**

TELECOMUNICAZIONI S.P.A.

**(GU14 n. 491/14 - GU14 n. 492/14 - GU14 n. 493/14 - GU14 n. 494/14 - GU14 n.
495/14 - GU14 n. 496/14 - GU14 n. 497/14 - GU14 n. 498/14 - GU14 n. 499/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTE le istanze, tutte datate 26 marzo 2014, rispettivamente dei Signori Brasciano, D'Angelo (utenza n. 380.7644xxx), Iovino, Falzarano, D'Angelo (utenza n. 388.3960xxx), Miranda, Franzini, Riccio e Falzarano, nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Gli istanti, tutti rappresentati e difesi dall'Avv. Pasquale Meccariello, lamentano la sospensione del servizio di connessione ad internet per il periodo compreso dal 31 ottobre 2013 al 13 novembre 2013.

In particolare, nelle istanze introduttive dei rispettivi procedimenti, ciascuno dei ricorrenti ha dichiarato quanto segue:

a. per il periodo compreso dal 31 ottobre 2013 al 13 novembre 2013, a causa di un disservizio di rete, non era possibile usufruire del servizio di connessione ad internet attraverso l'utilizzo della rete mobile intestata, rispettivamente, a ciascuno degli istanti;

b. la società non ha dato riscontro al reclamo che ciascuno degli istanti ha inviato in merito al denunciato disservizio.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto:

i. l'indennizzo per mancato funzionamento del servizio di connessione ad internet;

ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati, rispettivamente, da ciascuno dei ricorrenti;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, ha rappresentato quanto segue.

La richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra Brasciano, in riferimento all'utenza telefonica n. 3495764xxx, *“non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico”*. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra D'Angelo, in riferimento alle utenze n. 380.7644xxx e n. 388.3960xxx *“non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico.". Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dal Sig. Iovino, titolare dell'utenza telefonica n. 327-4986xxx, *"non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico."* Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra Falzarano, intestataria dell'utenza n. 320-0831xxx, *"non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico"*. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra Miranda, intestataria dell'utenza n. 349-5254xxx, *"non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico"*. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dal Sig. Franzini, titolare dell'utenza telefonica n. 329-9336xxx, *"non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico"*. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra Riccio Vincenza, intestataria dell'utenza n. 388-8681xxx, *"non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico"*. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

La richiesta di indennizzo avanzata dal Sig. Falzarano, titolare dell'utenza telefonica n. 347-3519xxx, *“non potrà trovare alcun accoglimento, in quanto a seguito delle analisi effettuate dalla convenuta non è stato rilevato alcun disservizio. A testimonianza della continua erogazione del servizio e della conseguente fruizione dello stesso da parte dell'istante, si rimette, in allegato, il dettaglio di traffico”*. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in ordine alla problematica contestata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti non possono essere accolte come di seguito precisato. In primo luogo occorre evidenziare che dai tabulati di traffico depositati dall'operatore in riferimento alle sim intestate, rispettivamente, a ciascuno dei ricorrenti, emerge il regolare utilizzo del servizio di traffico dati in riferimento al periodo oggetto di contestazione. Tale constatazione, peraltro, non viene in alcun modo contestata, tantomeno smentita, nelle memorie di replica successivamente prodotte da ciascuno degli istanti, a mezzo del loro rappresentante.

Per quanto attiene poi alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo che ciascuno degli istanti, rispettivamente, dichiara di aver presentato, si rileva che agli atti dei rispettivi fascicoli non è stata prodotta alcuna evidenza di tali reclami; peraltro lo stesso gestore, in memoria, ha dichiarato di non aver ricevuto reclami, né segnalazioni in merito alle lamentate problematiche, talché non è stato messo in condizioni di risolverle. Posto che neanche in sede di controdeduzioni gli istanti hanno dimostrato di aver chiesto tempestivamente a Wind la risoluzione del problema dedotto in controversia, non si comprende l'assenza di qualsiasi atto volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato. Del resto è evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti 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 segnalata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Tale principio è applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunce.

Per quanto sopra esposto non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine alle lamentele degli istanti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta le istanze dei Sig.ri: Brasciano, D'Angelo (utenza n. 380.7644xxx), Iovino, Falzarano, D'Angelo (utenza n. 388.3960xxx), Miranda, Franzini, Riccio e Falzarano, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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.

Napoli, 11 febbraio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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