



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 63/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PARRELLA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 558/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 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*”;

VISTA l’istanza datata 31 marzo 2014, della Sig.ra Parrella nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Wind Telecomunicazioni S.p.A., in riferimento all'utenza mobile n. 327-3024xxx, ha lamentato la sospensione del servizio di connessione ad *internet* per il periodo compreso dal 31 ottobre 2013 al 13 novembre 2013.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante 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 dell'utenza mobile in epigrafe;
- b. la società non ha dato riscontro al reclamo che l'utente ha inviato in merito al denunciato disservizio.

In base a tali premesse, la Sig.ra Parrella ha richiesto:

- i. l'indennizzo per mancato funzionamento del servizio di connessione ad *internet*;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, ha addotto che: *“l'istante non si è mai premurato di contattare il servizio clienti per segnalare un guasto nell'erogazione del servizio di accesso ad internet da postazione mobile”*. Inoltre, *“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 dalla Sig.ra Parrella non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primo luogo occorre evidenziare che l'istante non ha dimostrato di aver segnalato al gestore, in costanza di disservizio, l'interruzione della connessione ad *internet* da postazione mobile. Si osserva in proposito 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 dall'utente. In effetti l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. Infatti



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'operatore, 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. 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. Posto che non è dimostrato che l'utente abbia 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.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo attinente alla mancata risposta al reclamo, in quanto non solo l'istante non ha prodotto alcuna documentazione comprovante l'invio del reclamo, ma neanche risulta in atti la data in cui l'avrebbe fatto pervenire all'operatore.

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

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig.ra Parrella 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.

Roma, 21 maggio 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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