



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 72/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPOVERDE DI C. & C. / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1298/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza della società Campoverde di C. & C., del 7 settembre 2015

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0815061xxx, ha lamentato la mancata portabilità da Telecom Italia S.p.A. a Wind Telecomunicazioni S.p.A. richiesta con contratto del 15 aprile 2013.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che: «[1] *istante, sostiene di aver sottoscritto contestualmente alla proposta di attivazione di tre sim mobili, regolarmente attivate, anche quella relativa alla suddetta utenza fissa. A fronte della ricezione della predetta istanza, l'ente competente ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso che alla convenuta non è mai pervenuta alcuna richiesta di attivazione della linea 081506xxx e che dal 2013, data in cui avrebbe sottoscritto la proposta di contratto, a giugno 2015, l'istante non si è mai premurato di sollecitare detta attivazione. Solo in data 20 giugno 2015, contestualmente al deposito dell'istanza ex art 3 del regolamento presso il Corecom Campania e per la prima volta, viene sollecitata l'attivazione della linea fissa 081506xxx con l'invio di un fax. Con la suddetta comunicazione del 20 giugno u.s., l'istante ha inviato alla convenuta una proposta di contratto in suo possesso con data 15 aprile 2013; orbene, da un controllo approfondito, è emerso che la suddetta proposta di attivazione non è presente sui sistemi Wind e che, come già detto, mai è pervenuta alla convenuta alcuna richiesta di sollecito. Dalla documentazione allegata e depositata dalla convenuta (Allegato 1) emerge chiaramente che i contatti tra il cliente e WIND, dal 2013 al 2015, hanno riguardato esclusivamente le utenze mobili; voglia, a tal fine, l'adita Autorità considerare che la documentazione allegata nella pratica numero 720195402 è relativa esclusivamente all'attivazione delle utenze mobili (Allegati 2 e 3). Pertanto, si rappresenta che solo con il fax del 20 giugno 2015, l'istante sollecitava l'attivazione della rete fissa 081506xxx. (...) Nel caso di specie, la convenuta veniva a conoscenza della volontà dell'istante di attivare l'utenza fissa 081506xxx solo con il fax di reclamo del 20 giugno u.s. e mai prima di allora; il successivo 31 luglio, la convenuta contattava l'istante che dichiarava telefonicamente di non essere più interessato all'attivazione».*

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta, in questa sede, la mancata portabilità dell'utenza telefonica fissa n. 0815061xxx, richiesta nel 2013, contestualmente all'attivazione di tre utenze telefoniche mobili. Da quanto prodotto dall'operatore telefonico non risulta alcuna richiesta volta a richiedere la portabilità dell'utenza fissa, né agli atti risulta alcun reclamo antecedente quello del 20 giugno 2015. Tanto premesso, si ritiene che l'istante, con il proprio comportamento ha concorso nella causazione del disservizio o, comunque, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, in quanto avrebbe dovuto segnalare tempestivamente il mancato espletamento della portabilità potendo, poi, successivamente, invocare la corresponsione dell'indennizzo, invece, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante ad eccezione del reclamo del 20 giugno 2015, a distanza di oltre due anni dalla richiesta. Non si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa alla mancata portabilità. A tal proposito, il consolidato orientamento dell'Autorità in materia ritiene 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. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR). È 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.

Del resto, anche in occasione dell'unico reclamo del 20 giugno 2015, con il quale l'istante ha manifestato per la prima volta dopo due anni il proprio interesse concreto alla portabilità, l'utente, contattato telefonicamente dall'operatore, ha comunicato di non essere più interessato alla portabilità richiesta. Ciò è confermato dalla schermata prodotta dall'operatore nonché da quanto emerso nel corso della discussione, ove l'istante ha insistito per il riconoscimento degli indennizzi; motivo per il quale, in considerazione dei principi di equità e proporzionalità nella determinazione degli indennizzi, non si ravvisano, in alcun modo, gli estremi per il riconoscimento degli stessi.

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Campoverde di C. & C. 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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi