



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 92/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ANCHIDA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 2395/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 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. 425/14/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 della società Anchida del 6 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio di telefonia sia mobile che fisso e l'emissione di fatturazioni più elevate rispetto a quelle indicate nel contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. l'utente, intestatario di un contratto relativo sia ad un'utenza fissa che a diverse utenze mobili, ha contestato la pessima ricezione del segnale di telefonia mobile;
- b. considerato il perdurare dei disservizi, ha cambiato gestore telefonico.

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

- i. lo storno delle fatture attualmente insolute;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che: *“In data 19 agosto 2013, l'istante, per il tramite del suo legale, inoltrava una comunicazione per contestare “problemi di invio e ricezione delle telefonate scaturenti dalla perdita del segnale ovvero dalla totale assenza dello stesso”; con la predetta lettera, l'istante chiedeva altresì il ritiro dei terminali ricevuti contestualmente alla stipula del contratto, anticipando che non avrebbe più pagato alcuna futura fattura. La convenuta, prontamente, avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali non riscontrava alcuna irregolarità, fornendo, il successivo 23 agosto, adeguato riscontro al cliente (Allegato 1). In data 14 gennaio u.s., l'istante chiedeva l'ampliamento del contratto con un terminale Samsung Galaxy S4, da associare alla sim 3464138xxx, attiva con listino Wind Business Start. Nella medesima giornata, veniva raccolta la volontà del cliente mediante registrazione vocale (Allegato 2): con ordine 1-95270608040, in data 23 gennaio u.s., veniva consegnato il terminale richiesto. In data 13 febbraio u.s., le sim 3357402xxx, 3356574xxx e 3464138xxx venivano cessate per passaggio ad altro OLO. Il successivo 27 marzo, a seguito dell'espletamento dell'ordine di migrazione, veniva altresì cessata l'utenza 3401726xxx (Allegato 3). Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a € 1.980,08 (Allegato 4)”*.

### **3. Motivazione della decisione**

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Dalla documentazione depositata dall'istante, non risulta alcun reclamo volto a contestare il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile né tantomeno relativo all'utenza telefonica fissa. Dalla memoria depositata dall'operatore, infatti, risulta che l'unica segnalazione presentata dall'istante risale al mese di agosto 2013 e riguardava soltanto la cattiva ricezione del segnale di telefonia mobile. In tale occasione, Wind aveva fornito riscontro, dichiarando che non vi era alcuna anomalia in merito all'oggetto della segnalazione. In seguito, nel mese di gennaio 2014, l'istante richiedeva un nuovo terminale da associare ad una SIM già attiva con Wind, senza lamentare alcun disservizio.

Agli atti non risulta alcun altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio né risulta alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni né al cattivo funzionamento del servizio telefonico fisso. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non 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).

A prescindere, comunque, dalla presenza di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento.

Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che le richieste della parte istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, aventi ad oggetto lo storno delle fatture insolute nonché la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di telefonia non meritino 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 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind e, pertanto, non può essere accolta nemmeno la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) relativa al rimborso delle spese di procedura considerato anche che l'udienza di definizione si è svolta in audio conferenza.

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 l'istanza della società Anchida 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, 28 luglio 2015

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**

Laura Aria