



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 7

Prot. n. 9469 dd 4 luglio 2019

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX_WINDTRE SPA

Il giorno 4 luglio 2019

ad ore 10.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Adele Gerardi Alessio Marchiori

NELLA riunione del Corecom Trentino Alto Adige - Trento (Comitato Provinciale per le Comunicazioni) del 4 luglio 2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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" (di seguito "Regolamento sugli indennizzi"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXX del 14 marzo 2019 acquisita con protocollo n. 0111410 del 14 marzo 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nel pomeriggio del 29 ottobre 2018, lamenta l'interruzione del servizio telefonico riferito a tre SIM e nonostante i continui solleciti telefonici le linee vengono riattivate solo il 6 novembre 2018. Sottolinea, inoltre, che tutte le altre compagnie telefoniche presenti sul territorio erogavano il servizio.

In tale sede richiede:

- i) riattivazione delle linee;
- ii) indennizzo per la tardiva gestione della risoluzione del guasto;
- iii) indennizzo per mancata risposta del reclamo.

2. La posizione dell'operatore

WindTre, nelle proprie memorie, rileva l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto la numerazione XXX non risulta oggetto del tentativo di conciliazione (formulario UG).

Nel merito l'operatore osserva che qualora sussista un malfunzionamento del servizio la Carta dei Servizi prevede che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività". Rileva che il servizio risulta ripristinato entro i termini previsti dalla Carta medesima.

Per quanto concerne invece la mancata erogazione del servizio, WindTre evidenzia una distinzione tra servizio di telefonia fissa e mobile. Per il primo sottolinea che il gestore, previo versamento di un corrispettivo, è obbligato all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, solo in questo caso, è ritenuto responsabile per un eventuale disservizio. Mentre per il secondo l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale progressivamente estesa che può venir meno (debolezza del segnale) per svariati motivi.

Rileva, inoltre, che non risulta pervenuto alcuno reclamo in merito ed eccepisce, in ogni caso, l'inammissibilità della richiesta in quanto non previamente formulata nel formulario UG, bensì dedotta per la prima volta nell'ambito della definizione.

3. Motivazione della decisione

Dall'istruttoria svolta le richieste formulate dall'utente non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta sub i. si ritiene superata in quanto l'utente, in data 31 ottobre 2018, ha presentato un provvedimento d'urgenza temporaneo che si è concluso positivamente con la riattivazione del servizio in data 6 novembre 2018.

Per la richiesta sub ii. relativa alla tardiva gestione del malfunzionamento non può essere riconosciuto alcun indennizzo in quanto il ripristino delle linee è avvenuto entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore, ovvero entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto sub iii. la stessa non può essere accolta in quanto agli atti mancano segnalazioni scritte e tracciamenti telefonici che consentano di individuare il mancato intervento risolutivo da parte dell'operatore.

Non è possibile individuare una responsabilità dell'operatore in mancanza di prove concrete con le quali l'utente abbia segnalato il disservizio.

I reclami evidenziati nel formulario GU14 effettuati entrambi il 31 ottobre 2018 non possono essere qualificati come tali bensì segnalazioni di guasto nella considerazione che nello stesso giorno è stato depositato un provvedimento temporaneo d'urgenza per la riattivazione delle linee oggetto del contenzioso.

DELIBERA

1. Il Corecom rigetta l'istanza di XXXX nei confronti della società WINDTRE SPA per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -