



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 4/2020

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
VS WIND TRE S.P.A.**

L'anno duemilaventi, il giorno 7 del mese di febbraio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.	
1.	MARRA ANTONIO DONATO	Presidente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	CATALDO GIUSEPPINA	Componente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	LOMUTO FEDERICA	Componente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	MITIDIERI ASSUNTA	Componente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	PRETE ANTONELLA	Componente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DELIBERA N.4 /2020
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VS WIND TRE S.P.A.
(Prot. n. 671/C del 18 gennaio 2018)

NELLA riunione del 7/02/2020;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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*”;

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 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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 18 gennaio 2018, prot. n. 671/C, contro Wind Tre S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante, sig. [REDACTED], mediante formulario GU14 protocollato in data 18 gennaio 2018 e depositato entro i termini dall’emissione del verbale di mancata esperita conciliazione del 15 gennaio 2018, lamenta un disservizio sulla linea dati ADSL uso domestico fornita dalla compagnia Wind Tre spa cod. cl. 405297620.

In particolare lamenta “una mancata connessione della linea ADSL, modem non funzionante, linea intermittente”.

Nel precedente formulario UG l’utente riporta di aver segnalato telefonicamente all’operatore il problema in data 02 ottobre 2017 e risulta, come da documentazione in esame, che l’istanza di conciliazione a mezzo del formulario UG sia stata redatta e controfirmata dallo stesso in data 03 ottobre 2017 e protocollata a seguito di deposito in data 04 ottobre 2017, quindi nei due giorni successivi alla segnalazione.

L’utente nell’istanza di definizione fa richiesta di:

- “*storno posizione debitoria*”;
- “*azzeramento nominativo banca dati*”

L’utente non ha depositato alcuna memoria successiva né allegato documentazione.

2. La posizione dell’Operatore

L’Operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, contesta da parte

dell'istante una generica lamentela del disservizio senza fornire alcun genere di riferimento fattuale né temporale idoneo ricostruire la vicenda, né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate. Rileva l'assenza di prove documentali che possano in qualche modo attestare quanto lamentato e richiesto.

Allega in istruttoria schermata dei contatti (all.1), relativamente al codice cliente [REDACTED] identificativo dell'istante titolare di una sim dati con offerta Internet 20 GIGA con numerazione [REDACTED], ove risulta che alcun disservizio è stato mai contestato né telefonicamente né per iscritto prima dell'esperienza del tentativo di conciliazione ex art 3 del Regolamento.

Per la suddetta numerazione non risulta mai segnalato alcun disservizio.

La convenuta inoltre deposita dettaglio traffico telefonico (all.2) estrapolato e congelato a seguito di esperimento del tentativo di conciliazione ex art 3 in conformità quindi alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (D.lgs. 1 giugno 2003 n 196) al fine di evidenziare un utilizzo della connessione e traffico internet.

Rappresentato ciò, in conclusione, la Wind Tre S.p.A. fa richiesta nel merito di rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non adeguatamente motivate e provate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

“Sull'azzeramento nominativo banca dati”

Con riguardo alle suddette richieste, l'utente non specifica nell'istanza di definizione cosa esattamente voglia intendersi.

A parere di chi scrive, in base a quanto indicato nel formulario UG in sede di conciliazione, si ritiene voglia intendersi quale richiesta di *“rescissione contrattuale”* del rapporto con l'operatore.

In questa sede ne va rilevata l'inammissibilità in rito poiché trattasi di pronunce non contemplate in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce*

la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il Co.Re.Com. di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione **di ogni pronuncia di carattere risarcitorio o che riguardi un obbligo dell'operatore ad un "facere", come nel caso di specie ove si richiede che il Co.Re.Com. deliberi sulla rescissione del rapporto contrattuale.**

Le richieste, precise e circostanziate, devono rispettare e richiamare le ipotesi previste ex all. A. del. 73/11/Cons.

“Sulla richiesta di storno posizione debitoria.”

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera AGCOM n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile.

È onere, altresì, dell'utente fornire compiuta prova puntuale del disservizio denunciato a mezzo di reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate con assegnazione di un codice identificativo al fine della tracciabilità che deve essere indicato in reclamo.

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 puntuale del problema**, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

In primo luogo, come osservato dall'operatore nelle memorie, l'utente non fornisce un quadro chiaro della vicenda. Parla di una “mancata connessione”, di una “linea intermittente” ma non specifica con chiarezza la natura del disservizio.

Ma soprattutto non delimita temporalmente la durata del disservizio, al fine di individuare un arco temporale preciso indicando perlomeno da “quando” il problema ha cominciato a manifestarsi.

Documentalmente l'istante non ha allegato nulla a supporto dei suoi rilievi, il reclamo che afferma di aver fatto telefonicamente in data 02.10.17 non è supportato da alcun elemento, non emerge alcun indizio di tracciabilità dell'inoltro del suddetto reclamo, che, oltretutto, sarebbe stato effettuato solo nei due giorni precedenti al deposito dell'istanza di conciliazione protocollata in data 04 ottobre 2017.

Né con una successiva memoria l'istante integra la domanda depositando documentazione a suo supporto e informando se la problematica nelle more del procedimento si sia risolta o persista.

La delibera Agcom n. 69/11/CIR sul punto è chiara: *“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”*.

Lo stesso principio conforme le delibere 9/12/CIR; 34/12/CIR, 38/12/CIR; 113/12/CIR; 130/12/CIR.

A supporto in materia di malfunzionamento la delibera Agcom n. 3/11/CIR : *“Qualora dalla documentazione prodotta agli atti **non emergano elementi probanti e circostanziati**, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, **non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante**. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”*.

Nella schermata contatti (all.1) fornita dall'operatore non risulta nel periodo antecedente al deposito del tentativo di conciliazione registrato alcun contatto e/o reclamo e nell' allegato n. 2 relativo al dettaglio traffico utenza risulta un effettivo utilizzo nel corso del tempo della linea ADSL da parte dell'utente il quale, da quanto si desume dall'analisi della vicenda, non avrebbe provveduto al pagamento di diverse fatture, che agli atti non risultano neanche essere state allegate e/o indicate, e ne chiede l' integrale storno con azzeramento della posizione debitoria.

Per tali ragioni su esposte, l'istanza, generica, non provata e non circostanziata da elementi a suo supporto non può trovare accoglimento.

Ne consegue, in definitiva, l'integrale rigetto dell'istanza, spese compensate.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata in data 18 gennaio 2018, prot. n. 671/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Wind Tre S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Donato Marra

