



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.3 /2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANICONE XXXXXX C/
WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 24 del mese di gennaio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

DELIBERA N. 3 /2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANICONE XXXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SRL
(PROT. N. 213C del 12/01/2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 24 gennaio 2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per 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 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza dell'utente Manicone Xxxxx c/ Wind Telecomunicazioni SPA presentata in data 12/01/2016, Prot. n. 213/C

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa di tipologia privata con l'operatore Wind Telecomunicazioni SpA-Infostrada, recante la numerazione 0971-XXXXXXX, lamenta:

- a) il malfunzionamento della linea voce per 15 giorni dal giorno dell'attivazione avvenuta il 13.11.2014;
- b) il malfunzionamento della connessione dati dal giorno dell'attivazione del contratto sino alla data di deposito del GU14;
- c) l'omessa indicazione del nominativo negli elenchi telefonici.

In base a tali accadimenti, l'utente chiede:

- i. il riconoscimento di un indennizzo quantificato in Euro 112,50 per quindici giorni di ritardo nell'attivazione della linea voce;
- ii. il rimborso della voce internet addebitata in fattura dalla data di attivazione o in alternativa dal 13.11.2014 sino alla data di deposito del formulario GU14, quantificando il rimborso nella somma pari al 50% dell'importo della fattura bimestrale;
- iii. il riconoscimento di un indennizzo quantificato in Euro 526,00 da imputare a ritardo nella risposta dei reclami;
- iv. il riconoscimento di un indennizzo quantificato in Euro 200,00 per il mancato inserimento nell'elenco pubblico per l'anno 2015/2016;
- v. il riconoscimento di un rimborso spese di Euro 250,00.

Nessuna memoria è stata prodotta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Telecomunicazioni SpA, respinge le contestazioni di parte istante con circostanziata memoria difensiva, ritualmente depositata e non replicata.

Precipuamente, l'operatore, nel merito, con riguardo alla sospensione della linea, fa presente che l'istante non ha segnalato il disservizio impedendo, quindi, all'operatore di effettuare le opportune verifiche.

Con riferimento, alla connessione dati, invece, l'operatore fornisce prova di un'unica segnalazione nel mese di dicembre 2014, a seguito della quale, veniva effettuata un upgrade dell'ADSL.

Ma vi è di più.

A maggior conforto di ogni esonero di responsabilità, l'operatore richiama all'attenzione di questa Autorità, la Delibera 131/06/CSP come modificata anche dalla Delibera 656/16/CONS in tema di "Qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa" che disciplina un sistema di verifica della velocità internet, conosciuto con l'acronimo di Ne.Me.Sys., che presuppone l'invio del certificato da parte dell'utente qualora lo stesso riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto alle condizioni contrattuali.

Nella fattispecie, l'istante non ha adempiuto a tale onere.

Con riferimento, all'ulteriore richiesta di liquidazione di misura compensativa per mancato riscontro al reclamo, l'operatore osserva che alcun reclamo scritto risulta agli atti.

Infine, con riguardo al mancato inserimento nei pubblici elenchi, rappresenta che nessuna esplicita richiesta cartacea è stata formalizzata dall'utente.

3. Motivazioni della decisione

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che le richieste di parte istante siano infondate per le ragioni che si procede a rappresentare.

La controversia, interessa diversi aspetti che saranno, pertanto, analizzati partitamente.

** sul mal funzionamento della linea fissa dal 13.11.2014 (data di attivazione contratto) sino al 26.11.2014 e sul riconoscimento dei relativi indennizzo*

Circa la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico fisso, l'utente si limita ad indicare un arco temporale nel quale questo malfunzionamento si sarebbe verificato, ma non risulta documentato che tale disservizio sia stato tempestivamente e specificamente segnalato al gestore.

Infatti, l'operatore prova documentalmente che un reclamo è stato effettuato dall'utente a dicembre 2014, ma con riferimento al malfunzionamento dell'ADSL e non al servizio voce.

La deduzione non è stata contestata e pertanto si intende provata nei termini indicati dalla società convenuta.

Ma non solo.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante dell'Autorità, che l'istante debba fornire prova di aver inoltrato appositi reclami all'operatore.

Sul punto merita di essere citata la Delibera AGCOM n. 52/16/CIR, in occasione della quale l'Autorità ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *“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”*.

Sempre la citata Delibera AGCOM n. 52/2016, ha richiamato la Delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, secondo cui *“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”*,

** sul malfunzionamento dell'ADSL dal 13.11.2014 (data di attivazione contratto) sino alla data di deposito del formulario GU14 (12.1.2016) e sul riconoscimento dei relativi indennizzo*

Circa la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del ADSL, l'utente afferma che dall'attivazione del contratto sino alla data di deposito del formulario GU14 (12.1.2016), quindi, per circa ventisei mesi, la connessione ADSL è stata discontinua.

Con riferimento a tale richiesta, risulta documentato da parte dell'operatore una segnalazione a dicembre 2014 alla quale ha fatto seguito un intervento dell'operatore per risolvere il disservizio.

Dopo dicembre 2014, alcune reclamo è pervenuto all'operatore convenuto né l'utente ha fornito prova documentale contraria.

Pertanto, anche, con riferimento alla predetta richiesta, tornano utili le considerazioni fatte prima sull'onere dell'istante di informare l'operatore circa l'esistenza di un disservizio attraverso lo strumento giuridico del reclamo.

Ma vi è di più.

L'istante né ha fatto ricorso alla tutela cautelare da introdurre attraverso il formulario GU5 di richiesta di provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio né ha fatto ricorso al sistema Ne.Me.Sys che consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale.

L'art. 8 comma 6 della Delibera n. 244/08/CONS , stabilisce che *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare ... il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet*

da postazione fissa”.

Pertanto, se l’utente avesse inviato il predetto certificato, avrebbe avuto la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo tenuto comunque alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell’erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente.

D’altronde, l’operatore ha prodotto il dettaglio del traffico internet utilizzato dall’utente. L’allegazione non è stata contestata e pertanto si intende provata nei termini indicati dalla Wind.

sul mancato riscontro al reclamo

Come è stato già diffusamente detto, in assenza di un elemento probatorio non è possibile procedere all’accertamento, nel merito, con specifico riferimento alla domanda avanzata dall’istante.

Pertanto, anche alla luce di quanto dedotto e documentato dall’operatore, l’istanza dell’utente non può trovare accoglimento in questa sede.

sul mancato inserimento nei pubblici registri

Anche in questo caso, a parere di chi scrive, non ricorre una fattispecie indennizzatoria e quindi non sussiste alcuna responsabilità della società convenuta in ordine all’omesso inserimento del numero nell’elenco abbonati 2015/2016, in assenza del modulo richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell’istante alla pubblicazione dei dati personali nell’elenco cartaceo.

Con riguardo alle spese di procedura, a fronte dell’integrale rigetto della domanda non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

Di rigettare l'istanza presentata dalla Sig.ra Manicone Xxxxxxx nei confronti della società Wind Telecomunicazioni SpA 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.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia