



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

Deliberazione n.26/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 27 del mese di giugno 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.26/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS WIND TRE S.P.A.
(Prot. n. 2912/C del 17 marzo 2017)

NELLA riunione del 27/6/2019;

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 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”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 17 marzo 2017, prot. n. 2912/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

Il sig. [REDACTED] titolare di un contratto di utenza privata con Wind Tre S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e Internet/Adsl, con formulario UG del 21.11.16 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando malfunzionamento della linea fissa e Adsl a far data dal novembre 2014, comportante l'impossibilità assoluta di utilizzo o l'eccessiva lentezza della connessione internet.

Il sig. [REDACTED] ha dichiarato di aver più volte segnalato tali disservizi alla Wind Tre S.p.A. che tramite i propri operatori informava l'utente dell'esistenza di lavori in corso sulla linea telefonica e della soluzione di ogni problema entro 48 ore. L'utente ha dichiarato che i disservizi sofferti si sono protratti per tutto l'anno 2015, ragion per cui ha contestato il pagamento delle fatture n. [REDACTED] del 11.08.15, n. [REDACTED] del 10.06.15, n. [REDACTED] del 11.04.15, n. [REDACTED] del 11.02.15 chiedendone lo storno.

Al contempo, il sig. Rasulo ha chiesto un indennizzo di € 1.000,00 per i disagi patiti in conseguenza dei disservizi telefonici protrattisi per la durata di un anno. All'udienza di conciliazione svoltasi il 18.01.17 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 17.03.17, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il Sig. [REDACTED], riportandosi a tutti i disservizi subiti, sia riguardo il malfunzionamento della linea fissa che di internet/Adsl, ha chiesto:

- i) *l'annullamento e lo storno delle fatture n. [REDACTED] del 11.08.15, n. [REDACTED] del 10.06.15, n. [REDACTED] del 11.04.15, n. [REDACTED] del 11.02.15;*
- ii) *la corresponsione di un indennizzo di € 4.000,00 per tutti i disagi subiti;*
- iii) *il ritiro da parte della Wind e con spese a carico di quest'ultima, dell'azione di recupero crediti azionata nei confronti dell'utente.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Wind Tre S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 22.09.17, nella quale ha dichiarato che "parte istante non ha mai contestato, prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione né alcun malfunzionamento né le fatture oggi oggetto di contestazione", allegando all'uopo la schermata dei contatti comprovante l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo di riferimento.

La Wind Tre S.p.A. ha, quindi, richiamato precedenti delibere AGCom nelle quali fattispecie simili al caso in esame, sono state definite con il rigetto delle richieste dell'utente per assenza di riferimenti dettagliati inerenti il disservizio lamentato, nonché della prova di aver presentato un reclamo all'operatore.

A tal proposito l'operatore ha argomentato che, posto l'onere della prova della risoluzione della problematica in capo al gestore, vi è l'onere, in capo all'utente, di segnalare il problema. L'operatore ha altresì rilevato il comportamento di disinteresse dell'utente, atteso che la linea fissa, oggetto di contestazione, veniva cessata in data 30 luglio 2015.

La Wind Tre ha, infine, evidenziato che la propria carta dei servizi elenca varie modalità di inoltro reclami inerenti fatture contestate, da proporre entro il termine di 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo, non può che rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza presentata dall'utente.

Infatti, quest'ultimo si limita a lamentare un malfunzionamento della linea fissa e adsl a partire dal novembre 2014 e per tutto il 2015, riferendo di frequenti interruzioni della linea telefonica con la conseguente impossibilità di utilizzo e di un'eccessiva lentezza della connessione adsl, ma nessuna informazione aggiuntiva viene fornita sulla durata del cattivo funzionamento per ciascuna tipologia di disservizio lamentato.

Il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne sono fattispecie differenti, suscettibili di differente valutazione sul piano indennitario. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti.

L'estrema genericità sulle circostanze del caso e sulla differente natura dei disservizi patiti rende la domanda indeterminata e perciò la stessa non può trovare accoglimento. E' orientamento costante dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (v. *ex multis* delibera n. 3/11/CIR).

L'utente ha dichiarato di aver segnalato più volte all'operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova. Il gestore, viceversa, assolve il proprio onere probatorio producendo la schermata dei contatti con l'utente da cui risulta l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo indicato dall'istante.

Attesa dunque la genericità delle doglianze di parte istante che non ha adempiuto l'onere probatorio sulla stessa incombente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea fissa e adsl e deve disporsi l'integrale rigetto dell'istanza in esame.

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 17 marzo 2017, prot. n. 2912/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



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

