

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n. 49 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: " " c/ Wind Telecomunicazioni.p.a.

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F - Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, 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 presentata in data 04/02/2014 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento della internet key.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, la Sig.ra

ha dichiarato quanto segue:

- a. Nell'anno 2010 acquistava una internet key "Onda" modello MW823UP abbinata alla sim Wind;
- b. Verificato il malfunzionamento della stessa, l'utente consegnava la internet key al centro assistenza autorizzato in data 4.04.2012;
- c. Nonostante la riconsegna, il problema persisteva;
- d. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 4248/2013.

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

- I. Sostituzione del prodotto o intervento sull'apparato;
- II. Indennizzo quantificato in € 1.800,00;
- III. Risposta del gestore al provvedimento temporaneo n. 195 del 19.06.2013.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie ritualmente depositate, Wind Telecomunicazioni ha chiarito di essersi attivata per eseguire le verifiche necessarie alla soluzione della problematica, ma gli uffici tecnici competenti accertavano che la sim indicata dall'istante e sulla quale la internet key veniva utilizzata, risultava disattivata dal 31.05.2013.

Ed ancora, l'impossibilità di contattare la cliente (i recapiti telefonici indicati risultavano "irraggiungibili") avevano impedito di eseguire tempestivamente verifiche, così come segnalato al Corecom nelle note difensive 12.06.2013 depositate in occasione della richiesta di provvedimento temporaneo del 5.06.2013; solo in data 20.06.2013 veniva fornito un recapito alternativo intestato ad altro soggetto. In quella data, gli uffici tecnici provavano con la stessa utente ad utilizzare la internet key con altra sim avente opzione internet attiva: al termine, si accertava il perfetto funzionamento della stessa e l'assenza di qualsiasi anomalia.

Precisa altresì Wind l'impossibilità di estrarre i dati del traffico effettuato dalla cliente nel periodo considerato, attesi i noti vincoli in materia di *privacy*.

Alla luce di quanto sopra, nessuna responsabilità poteva addebitarsi a Wind che aveva fatto quanto nelle sue possibilità per accertare ed eliminare il disservizio lamentato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito precisate.

In via preliminare, si deve evidenziare che la domanda (sub I) di sostituzione del prodotto o di intervento tecnico sull'apparato non può trovare accoglimento atteso che l'Autorità in sede di definizione amministrativa delle controversie "*ove 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, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", restando esclusa ogni altra pronuncia, come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

La medesima considerazione vale altresì, con riferimento alla domanda sub III "*risposta in esito alla provvedimento temporaneo n. 195 del 19.06.2013 mai pervenuta all'istante*".

Sul punto appare opportuno precisare che le memorie difensive depositate dal Gestore in occasione della richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 5 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons, così come i documenti riferiti ai procedimenti di conciliazione e definizione, sono accessibili alle parti ex art. 22 L. 241/1990.

Nel merito, la domanda non risulta supportata da elementi che consentano di valutare il disservizio: la rappresentazione degli eventi formulata dall'istante risulta generica e imprecisa, così come la quantificazione dell'indennizzo (€ 1.800,00); del resto, la documentazione allegata (ricevuta intervento tecnico e scheda tecnica dell'apparato) non consente di recuperare elementi utili alla comprensione della vicenda.

Sul punto, appare opportuno rammentare che l'AGCom ha più volte chiarito la necessità che la domanda di indennizzi sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "*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" (Delibera 3/11/CIR).

Ed ancora: "Non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull'asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo (Delibera 118/i2/CIR)".

Infatti, è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale ad esempio l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta: in difetto di tali indicazioni, le richieste di indennizzo non possono essere accolte.

Dall'istruttoria è emerso che Wind ha chiarito e documentato di essersi attivato per la risoluzione del lamentato disservizio, provvedendo sia a contattare la cliente più volte e su più recapiti che eseguendo le verifiche tecniche necessarie: all'esito degli accertamenti l'internet key risultava regolarmente funzionante.

Infine, non si può non rilevare che nessun reclamo scritto è stato sporto dall'utente: all'uopo è bene ricordare che l'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A di cui alla Delibera 179/03/CSP definisce reclamo *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di Telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Il reclamo infatti costituisce il primo momento di contatto tra utente/gestore e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'Operatore dei disservizi patiti, consentendone la risoluzione: la proposizione dello stesso è atto fisiologicamente rientrante nel rapporto contrattuale delle parti; l'utente è chiamato, quindi, ad essere parte attiva e diligente onde consentire, quanto prima, l'appianamento della problematica.

Chiarisce l'Authority (Delibera 69/11/CIR) 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"*.

Alla luce di quanto sopra chiarito, viste le risultanze istruttorie, nessuna responsabilità può essere addebitata a Wind in ordine al malfunzionamento della internet key, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha dimostrato che il disservizio era dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c..

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

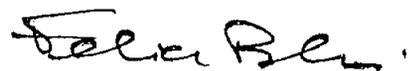
il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

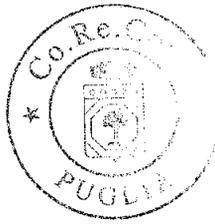
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)





*La presente copia composta
di n° 3 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio*

La HP. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi