

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE n. 64 del 29/07/2015**

Oggetto: Definizione della controversia: ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a.

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

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloso	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 il 28.08.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Nell’istanza introduttiva al presente procedimento il Sig. .... ha dichiarato quanto segue:

- “Dal confronto telefonico con la controparte che rappresentava Wind Infostrada e precisamente la Sig.ra [nome] e alla presenza del conciliatore Dott. [nome], si ammetteva, dopo verifiche interne, che la società effettivamente aveva sbagliato a comunicare la sede di intervento da me richiesto, determinando un danno sia materiale che morale allo scrivente”;
- “Wind Infostrada fino all’udienza del 03/07/2014 ha continuato in modo sistematico e vergognoso a smentire le mie dichiarazioni”.

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

- “Riesaminare l’istanza, verbalizzazione dell’ammissione dell’inadempimento contrattuale della Wind Infostrada, da poter portare in sede di giudizio ordinario e valutare un’eventuale proposta risarcitoria congrua (non ridicola come quella presentata in prima istanza) dei danni subiti dallo scrivente”.

## **2. La posizione dell’operatore**

Con memorie ritualmente depositate, Wind Telecomunicazioni ha eccepito in via preliminare l’inammissibilità dell’istanza per carenza degli elementi essenziali *ex art. 14 comma 3, dell’allegato A alla Delibera AGCom 173/07/Cons*, attesa la descrizione incompleta dei fatti e la formulazione di richieste non contemplate dal Regolamento, quali il “riesame” e il risarcimento dei danni.

Nel merito, l’Operatore ha chiarito di aver agito in completa trasparenza e nel rispetto delle diverse volontà manifestate dall’utente: infatti, la disdetta inizialmente richiesta non è stata gestita per la manifesta volontà del cliente di avviare la procedura di trasloco.

La disdetta inoltrata in data 20/11/2013 è stata lavorata in data 28/12/2013 e pertanto, considerato il ritardo nella gestione, Wind ha provvedo a corrispondere l’indennizzo secondo la carta servizi, mediante diretto accredito in fattura.

Infine, ha provveduto ad informare il cliente del *ko* del trasloco.

Pertanto, considerando di aver provvedo a corrispondere quanto previsto dalle norme contrattuali già prima dell’instaurazione della controversia, ai sensi dell’art. 2 del citato Regolamento, nessun altro indennizzo spetta all’istante.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare ed assorbente del merito dell’istanza, si rileva che l’oggetto della controversia non risulta chiaramente determinato: infatti nell’apposito spazio del formulario “GU14” (richiesta di definizione della controversia) dedicato alla descrizione dei fatti, l’esposizione è confusa e generica e come tale insufficiente ad una adeguata comprensione della vicenda e del disservizio lamentato.

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 118/12/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 e di prove a supporto, le richieste di indennizzo non possono essere accolte.

Altresì inammissibile, in quanto sottratta alla competenza di questo Corecom, è la domanda formalizzata nell’istanza introduttiva del presente procedimento: “riesaminare l’istanza,

verbalizzazione dell'ammissione dell'inadempimento contrattuale della Wind Infostrada, da poter portare in sede di giudizio ordinario e valutare un'eventuale proposta risarcitoria congrua (non ridicola come quella presentata in prima istanza) dei danni subiti dallo scrivente".

Ed invero, 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, ivi compresa quella del risarcimento dei danni, come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatazza dell'oggetto della controversia risultante da quanto esposto e richiesto in istanza nei termini sopra descritti, la domanda dell'utente non può trovare accoglimento in questa sede.

#### 4. Conclusioni

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

### DELIBERA

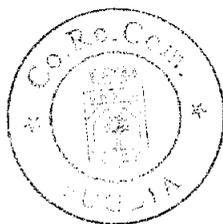
il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

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 P.P. Delegata  
"Condilazioni e Definizioni controversie"  
Dott. Nicola Scelsi