

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 62 del 20/06/2018

Oggetto: c/ WIND TRE SPA (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI SPA)

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

| | | Pr. | Ass. |
|-------------------|-----------------|-----|------|
| Lorena Saracino | Presidente | X | |
| Francesco Di Chio | Vice Presidente | X | |
| Felice Blasi | Vice Presidente | X | |
| Marigea Cirillo | Componente | X | |
| Elena Pinto | Componente | X | |

IL COMITATO

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 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 presentata dal Sig.

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato un disservizio arrecato da WIND per modifiche contrattuali e violazione della trasparenza contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha chiarito che:

- Il Sig. _____ cliente Wind Infostrada, in data 8/11/2014 riceveva proposta contrattuale di portabilità dell’utenza _____ riceveva proposta contrattuale da Telecom a condizioni più vantaggiose;



- 
- Pertanto, accettava tale proposta procedendo alla relativa registrazione telefonica;
 - Alcuni giorni dopo, a seguito di nuova proposta WIND, esercitava diritto di ripensamento inviando raccomandata a Telecom Italia;
 - Sta di fatto che la portabilità si perfezionava ugualmente a far data dal 23/11/2014;
 - Pertanto avviava tentativo di conciliazione presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 8260/2015.

In base a tali premesse, l'utente ha avviato istanza di definizione chiedendo:

- I. Indennizzo per modifiche contrattuali e trasparenza contrattuale, quantificato secondo i parametri AGCOM;
- II. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, WIND ha chiarito e documentato che in data 27/02/2012 veniva attivato contratto di rete fissa sulla linea _____, disattivato in data 3/12/2014 a seguito di notifica di disattivazione servizio da parte di altro gestore.

Infatti, come documentato in atti, in data 13/11/2014 perveniva a WIND prenotazione di disattivazione da parte di Telecom, con DAC 28/11/2014 e data espletamento del successivo 3/12/2014.

In data 18/12/2014 il cliente inviava a WIND documentazione attestante la volontà espressa a Telecom ma WIND non poteva che prendere atto della correttezza della richiesta avanzata al *Recipient* T.I. e suggerire al cliente, laddove avesse voluto, di inoltrare altra richiesta di portabilità verso WIND, poiché ormai la linea era attestata su rete Telecom già dal 3/12/2014.

L'Operatore contattava il cliente sia telefonicamente, ma senza riuscirci, che con sms datato 12/01/2015, specificando la necessità di contattare il 155.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito precisate.

In via preliminare, deve rilevarsi che l'istanza di definizione è generica e lacunosa, sia in relazione alla ricostruzione dei fatti ivi riportata che alle richieste, nonché carente sotto il profilo documentale.

Si premette altresì che l'utente ha avviato pratica connessa nei confronti dell'altro Operatore coinvolto nella procedura di portabilità, già conclusa con esito positivo in sede di conciliazione.

Nel merito, si osserva che WIND ha chiarito e documentato la propria posizione, evidenziando di aver avuto contezza dell'esercizio del "ripensamento" del Sig. Tamma solo dopo che la linea risultava già attestata su rete Telecom Italia.

Infatti, le schermate depositate in atti da WIND dimostrano che l'utenza è stata oggetto di portabilità espletata in data 3/12/2014.

A fronte di quanto chiarito e documentato dalla Società convenuta, alcun elemento risulta fornito dall'utente con specifico riferimento al diritto *ex art. 64 comma 2 del Codice del Consumo* esercitato nei confronti del *Recipient* T.I.: tale circostanza non risulta neppure chiarita nelle memorie integrative trasmesse in data 17/02/2016, né in occasione dell'audizione delle parti fissata da questo Co.Re.Com a norma dell'art. 16, comma 4, del Regolamento.

Ugualmente, agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione di WIND secondo la quale la società non poteva conoscere del ripensamento esercitato prima del data del 18/12/2014, allorquando l'utente faceva pervenire documentazione attestante il recesso da T.I., e quindi a portabilità già completata.

Né risulta che l'utente si sia attivato, come suggerito da WIND, attraverso l'inoltro di una nuova richiesta di portabilità (scenario Telecom Italia *donating* – WIND *recipient*).

Sulla scorta di quanto sopra evidenziato, non emergono pertanto elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dal Sig. _____, con la conseguenza che non può ravvisarsi sussistere alcuna responsabilità in capo a WIND TRE S.p.a..

Sul punto, l'AGCOM ha più volte chiarito che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio. E' evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n.38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima (così delibera AGCOM 130/12/CIR).

Ed ancora: "Le doglianze dell'istante (...) risultano destituite di fondamento per genericità di allegazione e, in ogni caso, per carenza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti posti a fondamento delle stesse, solo a considerare la mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante nei confronti dell'operatore, oltre che di documentazione inerente al rapporto contrattuale" (così delibera AGCOM 94/17/CONS).

Ne deriva il rigetto della domanda sub I).

In ragione del rigetto delle richieste formulate, nulla si liquida a titolo di rimborso delle spese (domanda sub II).

4. Conclusioni

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

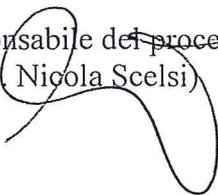
DELIBERA

Il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

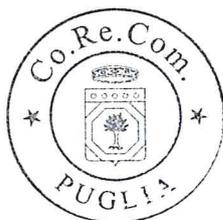
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

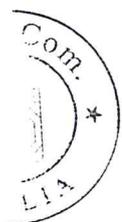
Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



La Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta
di n° 03 (TRE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controverse"
Dott. Nicola Scelsi

