

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n.66 del 12/11/2018

Oggetto: Definizione della controversia

i c/WIND

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

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	α	
Felice Blasi	Vice Presidente	κ	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	κ	
Marigea Cirillo	Componente	κ	
Elena Pinto	Componente	α	

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 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 dalla dott.ssa

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con modello GU14 pervenuto in data 16.04.2016, la dott.ssa intestataria dell’utenza telefonica n. ha chiesto la definizione della controversia insorta con l’operatore Wind, a causa di continui e gravi disservizi nel funzionamento della linea mobile.

La stessa ha dichiarato che detti disservizi le avrebbero creato gravi danni anche in considerazione del fatto che, in quanto ufficiale giudiziario, ha la necessità costante di un servizio di telefonia.



mobile efficiente e tempestivo. Al contrario, l'utente ha lamentato ripetute interruzioni durante le conversazioni oltre al fatto che per effettuare una chiamata era necessario effettuare più tentativi. Pertanto, a seguito di detti disservizi la stessa comunicava alla compagnia telefonica la sua volontà di risolvere il contratto per inadempimento.

Pertanto la stessa ha chiesto:

- I- Un indennizzo per i disservizi subiti
- II- Lo storno delle fatture rimaste insolute.

La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva del 01.06.2016, la Wind nel contestare la posizione dell'utente ha evidenziato che la numerazione era stata contrattualizzata più volte, a nome della stessa, sempre con profilo residenziale, pertanto non attinente con l'attività professionale svolta e richiamata nella ricostruzione della vicenda.

Una prima attivazione era avvenuta in data 24.06.2014 come SIM post pagata e successivamente disattivata in data 21.07.2014 per avvenuta portabilità presso altro Operatore.

Successivamente veniva riattivata con Wind in data 21.01.2015, sempre come SIM post pagata, e successivamente disattivata in data 28.09.2015.

Infine, veniva riattivata sempre con Wind in data 07.12.2015, questa volta come SIM prepagata, per poi essere disattivata, per avvenuta portabilità presso altro Operatore, in data 14.01.2016.

La compagnia ha evidenziato che, nella contestazione disservizi lamentati, l'utente non abbia circostanziato i periodi in cui gli stessi si sarebbero verificati. Le uniche evidenze, presenti nei sistemi informatici della compagnia telefonica sono relative ai contatti pervenuti al Servizio clienti per generici problemi di "caduta chiamata" "problemi invio/ricezione chiamate", nei soli giorni 06, 07 e 24 Luglio 2015, a seguito dei quali, il Servizio di assistenza tecnica, non avendo riscontrato alcuna anomalia, comunicava all'utente l'assenza di qualsivoglia disservizio.

Relativamente alle segnalazioni effettuate dal legale dell'istante la Compagnia ha evidenziato di aver dato adeguato riscontro motivato nei termini previsti dalla Carta Servizi, non accogliendo, a seguito delle verifiche tecniche ed amministrative effettuate, le richieste avanzate dall'utente.

L'unica anomalia riscontrata dalla Compagnia telefonica era intercorsa nei giorni 13.07.2015 (data apertura guasto) e 14.07.2015 (data chiusura guasto) ed era stata prontamente risolta senza far scaturire alcun tipo di indennizzo atteso che il malfunzionamento era stato ripristinato nei tempi stabiliti dall'art. 2.2 della Carta Servizi.

Rispetto al problema lamentato dall'utente di impossibilità di raggiungere il numero chiamato, la Wind ha evidenziato che detta problematica appare riferibile non alla rete del "chiamante" quanto alla Rete del "chiamato" verosimilmente non raggiungibile all'atto del tentativo di contatto.

In merito al mancato pagamento dei conti telefonici di cui l'utente ha chiesto lo storno la Compagnia telefonica ha evidenziato, producendo i relativi tabulati telefonici, che gli stessi sono inerenti oltre che a Canoni e costi fissi, soprattutto a traffico effettuato dalla SIM diretto anche verso direttrici estere

Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie non è possibile accogliere la richiesta sub I), avanzata dall'utente, atteso che i disservizi lamentati risultano generici e non adeguatamente circostanziati relativamente ai periodi in cui gli stessi si sarebbero verificati.

Infatti, l'utente non ha mai rappresentato, sia direttamente che per il tramite del suo legale di fiducia, l'esatto periodo in cui detti disservizi si sarebbero verificati ma ha semplicemente evidenziato l'esistenza degli stessi lamentando continue interruzioni della conversazione oltre che la necessità di effettuare più tentativi prima di agganciare la linea della persona chiamata.

Occorre, all'uopo, evidenziare che l'esatta indicazione dei giorni in cui si verificano i disservizi costituisce elemento essenziale per la relativa richiesta di indennizzo. Infatti, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR ha stabilito 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" (analogamente anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR, 14/12/CIR, 38/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, ecc...).

Inoltre, così come evidenziato nella memoria difensiva di Wind, l'utenza risultava registrata come residenziale e pertanto non collegata all'attività professionale di ufficiale giudiziario svolta dalla stessa. Peraltro, sulla base dei tabulati telefonici esibiti da Wind, che a mero titolo esemplificativo si riferiscono alla prima fattura oggetto di contestazione (n. 7410904397 del 04.07.2015 avente scadenza 03.08.2015 e periodo di fatturazione 21.04.2015-20.06.2015), di tali disservizi non vi è alcuna traccia atteso che, in detto periodo, sono state effettuate oltre 1000 (mille) connessioni tra chiamate ed sms, molte delle quali anche su direttrici estere, tanto da aver prodotto un traffico fuori "offerta" pari ad € 70,96. Inoltre, sempre analizzando il dettaglio delle chiamate effettuate dall'utente, si rilevano delle conversazioni dalla durata considerevole, tanto che sono presenti chiamate che superano i 20 minuti di conversazione ed altre che vanno ben oltre l'ora continuativa. Pertanto, tali dati non danno alcun supporto alla tesi sostenuta dall'istante, in quanto, se davvero si fossero verificate continue interruzioni durante le conversazioni, le stesse non sarebbero durate così a lungo come invece emerso dai predetti tabulati. Appare pertanto verosimile, che la medesima situazione si sia verificata anche nei successivi periodi di fatturazione, atteso che dall'esame delle altre due fatture rimaste insolute (n. 7414366467 del 01.09.2015 avente scadenza 01.10.2015 e periodo di fatturazione 21.06.2015-20.08.2015 e n. 7417825069 del 1.11.2015 avente scadenza 1.12.2015 e periodo di fatturazione 21.08.2015-20.10.2015) è emerso che hanno prodotto un traffico verso direttrici estere pari, rispettivamente, ad € 61,02 e 40,98. Pertanto, se si è reso possibile e regolare il traffico verso l'estero tanto più sarà stato possibile e regolare il traffico effettuato sul territorio nazionale.

Va da sé dunque, che la richiesta sub II) avanzata dall'utente non possa essere accolta atteso che la stessa ha regolarmente fruito dei servizi telefonici messi a disposizione di Wind senza tuttavia adempiere ai relativi pagamenti.

Peraltro, sebbene l'utente abbia lamentato continui disservizi ed abbia di conseguenza operato una risoluzione contrattuale a suo dire per inadempimento della Compagnia, non si comprende come mai a distanza di pochissimi mesi da tale risoluzione, comunicata in data 09.09.2015 con PEC dell'....., suo legale di fiducia, la stessa sia rientrata nuovamente in Wind in data 07.12.2015 con la medesima numerazione ma questa volta con SIM prepagata.

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 di tutte le istanze in oggetto indicate.

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).

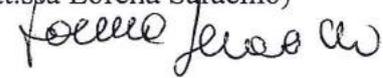
Il Direttore

(Dott. Francesco Fabio Plantamura)



Il Presidente

(Dott.ssa Lorena Saracino)



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

A.P.

"Assistenza amministrativa e programmazione"

Raffaella D'Ambrosio

