DETERMINA Fascicolo n. GU14/715885/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 15/11/2024 acquisita con protocollo n. 0301414 del 15/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'utente, titolare dell'utenza telefonia fissa XXX con l'operatore Wind Tre, presentava in data 15/11/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre (Very Mobile). L'istante aderiva all'offerta Internet 100 attiva dal 22/07/2024. Dalla data del 22.08.2024, l'istante riscontrava un malfunzionamento totale della linea voce e dati, per cause imputabili alla Wind Tre S.p.A. sull'utenza n. XXX. Tale disservizio veniva regolarmente segnalato al Centro Wind Tre S.p.a. di XXX presso il Centro Commerciale XXX, poiché il numero 159 risultava disabilitato. La funzionalità della linea voce e dati sull'utenza n. XXX ritornava il 12/09/2024. Pertanto, con il procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n.UG/704901/2024. Il procedimento innanzi indicato si concludeva con mancato accordo.

Posizione operatore: L'operatore Wind Tre, con memoria depositata tempestivamente, eccepiva l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamentava genericamente senza nulla specificare. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario ovvero che dalla data del 22/08/2024 al 12/09/2024 si riscontrava un malfunzionamento totale della linea voce e dati per cause imputabili alla Wind Tre . Tutto questo, però, non risultava suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rilevava l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta.

Motivazione del provvedimento: in via del tutto preliminare, occorre precisare che l'istante (assente) non ha depistato alcun elemento probatorio a suffragio di quanto lamentato. Contrariamente l'operatore Wind Tre ha ricostruito dettagliatamente tutti i fatti di causa riportando nelle proprie memorie le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management. A tal riguardo la Delibera Agcom n 35/24/CIR del 23/10/24 "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema […] prodotte dalla società medesima. […]" Occorre precisare che la linea era stata impattata da un disservizio generalizzato sulla centrale di Piedimonte Matese (codice GAT 823022) per cui era stato aperto segnalazione n° WTT IA1519155, per la cui risoluzione si era reso necessario l'intervento dell'operatore Wholesale, proprietario dell'infrastrutture, FiberCop S.p.A già TIM S.p.A. Nelle more, onde informare correttamente gli utenti, le cui linee erano impattate dal disservizio generalizzato di area di rete, era stato predisposto un messaggio registrato che informava gli stessi, in caso di contatto al nostro servizio clienti, che la loro linea era interessata da un disservizio e ne comunicava la data prevista di risoluzione. Appare chiaro da quanto documentato che il problema è stato causato da un modulino ottico guasto, la cui gestione era in carico a Fibercop S.p.A e non dell'operatore Wind Tre che nulla può essere addebitato. L'istante ha lamentato un presunto malfunzionamento in modo del tutto generico, senza una descrizione precisa dei fatti e senza fornire alcun genere di riferimento fattuale né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi a informazioni del tutto sommarie e non comprovate. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre. Eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Esaurita la doverosa premessa, si osserva che la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (…).". E ancora, 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. La ricostruzione della vicenda, pertanto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore che ha colmato, totalmente, le inadempienze dell'utente. Pertanto, rigetta l'istanza, il valore del decisum è pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 15/11/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo