

DELIBERA 061/2024/CRL/UD del 05/04/2024
F. Dxxx Nxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/642309/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di F. Dxxx Nxxx del 03/11/2023 acquisita con protocollo n. 0283548 del 03/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'utente, ha lamentato di “Nella giornata di lunedì 25 settembre 2023 dalla mattina (non so se dalla sera prima, domenica 24 anche, visto che l'ultima chiamata l'ho fatta intorno alle ore 20e non più tardi) mi sono accorta che nessuna delle linee very mobile a me intestate, 3333xxx, 36848xxxx, 320466xxx rispettivamente su oppo a 74 e due LG G5, erano completamente morte in entrata ed in uscita anche per chiamare il 112, ho dovuto cercare un telefono fisso e chiamare l'assistenza very ma cadeva sempre la linea quindi ho dovuto chiedere a qualcuno di prestarmi il suo cellulare e chiamare l'assistenza per spiegare e capire come mai avessi un blocco tale, lo stesso avvenuto a fine gennaio durato quasi una settimana mentre ero all'estero per lavoro a Parigi e di cui ho fatto azione qui su questo portale e di cui nessuno si è preso carico di verificare perché ne sono stata risarcita adeguatamente la vostra offerta è sempre 100 euro il giorno dopo il 25 settembre solo alle 10 il telefono si è connesso con il 112 , numero a cui ho fatto riferimento per le chiamate che ho fatto all'assistenza ne ho fatte 3 dove spesso cadeva la linea e nessuno mi richiamava ne mi spiegava cosa accadeva sono state spiacevoli Le signorine sempre da Tirana o facevano finta di capire e dicevano sempre si sisi oppure mi facevano parlare e poi dicevano ok mia il numero, quando avevo parlato 12 minuti di le fila dando tutti i dettagli e spiegazioni Ritengo questo evento molto grave per vari motivi: 1 continua a ripetersi non solo da Parigi ma anche qui in Italia 2 nessuno mi ha dato prima una spiegazione e ne adesso e ne in sede di udienza Corecom, cosa invece primaria, dovete quindi tornare a fare venire in udienza chi è dell'azienda e non gli avvocati del piano superiore 3 non posso andare in giro a cercare qualcuno che mi presti il cellulare per chiamarvi 4 gravissimo non poter chiamare neanche il numero di emergenza e rimanere completamente senza poter chiamare La linea dati non funzionava bene Gli sms credo”. A supporto delle proprie pretese, l'istante non ha allegato alcunché. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto un indennizzo €. 1.700,00 oltre alle “esigo che mi venga data una spiegazione co me non lo è stato per l 'altro disservizio simile ma accaduto in Francia a Parigi per una settimana intera 1000 euro”.

2. La posizione dell'operatore

WindTre con la memoria in atti ha evidenziato l'assoluta genericità e indeterminazione delle contestazioni avversarie, poiché nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie, ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS, comportando l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ha prodotto il tabulato del traffico delle sim riportante

regolare traffico nelle giornate del 25 e 26 settembre 2023. Il Gestore ha altresì ribadito che la richiesta di risarcimento del danno o dei disagi non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), all'Autorità adita. Con riferimento al malfunzionamento delle numerazioni oggetto di doglianza, Wind Tre ha rappresentato che, a seguito delle segnalazioni di controparte, la convenuta ha accertato che alcun disservizio aveva impattato le linee mobili oggetto di controversia. Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate dall'istante non possono trovare accoglimento. L'operatore ha allegato alla propria memoria: le proposte di contratto ed i dettagli del traffico relative alle tre numerazioni; le condizioni generali di contratto e la Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Deve pertanto essere dichiarata l'inammissibilità di tutte le domande di risarcimento del danno proposte dall'utente. A ciò si aggiunga che la richiesta di rassicurazioni sul fatto che il problema non si ripresenti (cit. "esigo che mi venga data una spiegazione co me non lo è") non può trovare accoglimento, poiché la stessa non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definito dall'art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (delibera Agcom n.203/18/CONS così come modificato dalla delibera 390/21/CONS), ai sensi del quale: "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se, del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi, salvo ovviamente il verificarsi di condotte lesive da parte dell'operatore. La domanda dell'utente volta ad ottenere la risoluzione del malfunzionamento, non può essere presa in esame dall'organo adito, in quanto a nessun obbligo di facere può essere condannato il gestore, bensì al solo pagamento di rimborsi/indennizzi, ove previsti. Entrando nel merito, l'istante ha lamentato problemi di navigazione in roaming in Francia non depositando alcuna documentazione a supporto mentre l'operatore ha eccepito di aver fornito tempestiva assistenza alla cliente depositando il traffico dati delle sim 3333478333 – 3204665827 – 368481967 a riprova del loro corretto funzionamento. Non può non evidenziarsi come, dal punto di vista

formale, l'istanza risulti eccessivamente scarna e priva di documentazione specifica a supporto delle anzidette richieste; la parte, in tale sede, avrebbe dovuto depositare i fatti posti a fondamento della propria pretesa ed il relativo arco temporale di riferimento, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c. e in forza dell'art. 2697 c.c., nel quale è stabilito che "Chi vuole fare valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Sul punto, giova richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che come sopra evidenziato, in tale sede, appaiono del tutto generici ed indeterminati. In conclusione, se è vero che per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, prova che in questa vicenda è mancata, con la conseguenza che le richieste avanzate nei confronti di WindTre non possono essere accolte. È altresì opportuno chiarire che per la telefonia mobile non esiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Posto che, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Gli operatori, in generale, assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei loro servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma, ciò nonostante senza raggiungere la totale copertura territoriale. Pertanto tenuto conto che la fattispecie in esame rientra nella casistica dei malfunzionamenti dovuti ad una criticità di copertura di rete, e non di malfunzionamento dei servizi voce e/o internet, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante. Tanto premesso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, la richiesta di indennizzo per disagi subiti, non può trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra Francesca De Nardi nei confronti di WindTre S.p.a.. Si compensano le spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini