

**DELIBERA N. 195/2024**

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/606706/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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;

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.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 10/05/2023 acquisita con protocollo n. 0125555 del 10/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/\*\*\*\*535, rappresenta quanto segue: "L'istante, ad Agosto 2020, aveva stipulato un contratto con Wind Tre, per una nuova attivazione, relativo ai servizi voce e dati. I predetti servizi, attivati il 23.8.200 però, non hanno mai funzionato per un guasto del modem. A seguito di continue segnalazioni Wind comunicò l'imminente intervento di un tecnico che, invece, non si è mai concretamente palesato. In virtù dell'inerzia dell'operatore viene inviata richiesta di disdetta per giusta causa con chiusura contratto il 29.10.2020. A seguito della stessa Wind, oltre ad emettere le fatture relative al periodo di disservizio, emise la fattura di chiusura contenente gli importi del recesso anticipato e le rate complessive del modem guasto. L'utente aveva inviato reclamo scritto il 24.9.2020 Wind, oltre a non riscontrare lo stesso, cedette il presunto credito ad una Società terza che ne sollecita il pagamento.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno integrale dell'insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese con particolare riferimento alle rate modem guasto e di tutti i canoni addebitati durante il periodo di disservizio, mai goduto; II) Indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 23/08/2020 al 29.10.2020; III) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 04/09/2020, a seguito di richiesta dell'istante, veniva attivata l'utenza n. 080\*\*\*\*535. In data 28/09/2020 perveniva richiesta di disattivazione utenza. Il 29/10/2020 l'utenza veniva disattivata così come da Condizioni Contrattuali. [...] L'art 2.1 della carta servizi WIND rubricato "Attivazione del servizio" prevede: "Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind". Nel caso di specie l'attivazione avveniva in data 04/09/2020 e quindi ampiamente entro i 90 giorni. [...] Risulta evidente che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul

cliente incomba 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 della società medesima “(Delibera AGCOM n. 105/14/CIR). [...] Preme sottolineare che nel caso di specie solo contestualmente alla richiesta di disattivazione del contratto, l'istante riferiva di un disservizio occorso sulla linea. [...] In riferimento alla mancata risposta al reclamo, si sottolinea che la stessa avveniva così come da schermate sotto riportate, ma anche per *facta concludentia* in quanto il reclamo stesso perveniva contemporaneamente alla richiesta di disattivazione e pertanto la convenuta provvedeva regolarmente, così come da Condizioni di Contratto, a disattivare l'utenza. [...]”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta superata. In atti, in fatti, risultano depositate da parte istante le uniche due fatture emesse, per un importo complessivo di € 389,39: W2030305831 del 22/10/2020 di € 42,08, contenente i canoni riferiti al periodo di fatturazione 04/09/2020 – 31/10/2020; W2033381753 del 22/11/2020 di € 347,31, contenente i costi di cessazione del contratto, l'addebito delle rate residue del modem, nonché la restituzione del rateo del canone precedentemente pagato in quanto la linea risulta cessata in data 29/10/2020. A fronte di detti conti telefonici, parte istante ha depositato in atti le seguenti note di credito per un valore complessivo di € - 389,39: 7266641443 del 22/12/2022 di € - 65,00, emessa a compensazione dei costi di cessazione presenti nella fattura W2033381753; 7266641096 del 22/12/2022 di € - 287,52, emessa a compensazione delle rate residue del modem presenti nella fattura W2033381753; 7266640853 del 22/12/2022 di € - 36,97, emessa a compensazione dei canoni addebitati sulle fatture W2030305831 e W2033381753. Con riferimento alla richiesta sub II), in considerazione del fatto che il servizio risulta attivato in data 04/09/2020, come si evince dal conto telefonico W2030305831, nonché da quanto dichiarato dall'operatore con proprie memorie difensive e non confutato dall'istante in fase di deposito di controdeduzioni, l'intervallo temporale da considerare per valutare l'eventuale riconoscimento di indennizzo è quello che decorre dal 04/09/2020. Alla luce del corredo probatorio in atti, eventuali disservizi antecedenti non sono imputabili all'operatore convenuto. Tutto ciò premesso, dirimente è comunque l'assenza di reclami al fine di valutare la richiesta di indennizzo, posto che non c'è prova alcuna che l'utente abbia segnalato il problema all'operatore convenuto sollecitandone l'intervento, venendo così in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui al comma 4 dell'articolo 14 del Regolamento sugli indennizzi (cfr. Delibera n. 126/19/CIR). Invero, l'unico documento in atti risulta essere una mail inviata dall'istante in data 24/09/2020 ad un indirizzo che non risulta comunque riconducibile direttamente all'operatore. La richiesta non può quindi ritenersi accoglibile. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento, atteso che l'unico reclamo formale in atti, come

detto al punto precedente, è indirizzato ad un destinatario non riconducibile all'operatore convenuto.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, l'istanza non può essere accolta.
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 ulteriore danno subito.

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco