

DELIBERA N. 62/2025

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/666371/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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 03/03/2024 acquisita con protocollo n. 0067181 del 03/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 affari per servizi di telefonia fissa e internet, relativo all'utenza 0883/*****20, rappresenta quanto segue: "Dal 20.10.2023 con il numero di segnalazione ticket 823385679 l'utente non riesce ad utilizzare il servizio dati e internet e pertanto subisce innumerevoli disservizi senza alcuna fattiva soluzione del problema e grandissimi disagi per l'attività lavorativa. Il disservizio è stato risolto il 10.02.2024, dopo oltre 4 mesi.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Indennizzo per mancato riscontro ai reclami; II) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; III) indennizzo per pubblicità ingannevole; IV) indennizzo per mancata fruizione del servizio indispensabile per l'attività prestigiosa ***** non solo per il profilo commerciale ma anche culturale a fronte della presenza di esposizioni; V) annullamento addebiti non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "[...] In data 20/10/2023 a seguito di segnalazione di disservizio da parte del cliente, veniva aperto un Ratt id numero 1-607179558018, per ASSENZA DI PORTANTE, dalle cui note si evidenziava che veniva effettuata debita comunicazione all'utente circa la DPR (data prevista risoluzione) e la natura del guasto in carico a terzi." PREVISTA RISOLUZIONE 13-11-2023 CAUSALE Attesa Permesso Privati". Si riporta la schermata certificata del sistema Customer Relationship Management (CRM). [...] In data 15/11/2023 veniva avviato il procedimento n. UG/644888/2023 e correlato provvedimento d'urgenza GU5/644890/2023 dinanzi al Corecom PUGLIA. Il procedimento UG/644888/2023 si concludeva in data 15/02/2024 con un mancato accordo. In data 16/11/2023 Wind Tre, nelle note interlocutorie del procedimento GU5/644890/2023, rappresentava che il guasto era in carico a terzi per lavorazione complessa ed in attesa di permessi e di competenza TIM. Veniva, altresì, comunicata la data presunta di risoluzione che tuttavia era soggetta a rimodulazione, informando l'istante della possibilità di migrare l'utenza verso altro OLO o disattivare il contratto in esenzione spese. [...] In data 24/11/2023 Wind Tre, a seguito di rimodulazione della data di risoluzione della problematica da parte di TIM, quale operatore proprietario dell'infrastruttura di rete, ribadiva all'istante la possibilità di migrare l'utenza verso altro OLO. [...] In data 27/11/2023 Wind Tre veniva a conoscenza del fatto che l'istante aveva richiesto migrazione della linea e pertanto nessun'altra azione

poteva espletare se non riportare nuovamente il codice di migrazione. [...] In data 01/12/2023 veniva esteso dal Corecom Puglia il contraddittorio all'operatore Recipient Vodafone spa. [...] In data 07/12/2023 l'operatore Vodafone riportava i dovuti riscontri sulla portabilità dell'utenza. [...] In data 21/02/2024 Vodafone espletava la portabilità dell'utenza. Si riporta schermata OLQ. Tutto ciò premesso si chiede di respingere nella totalità le richieste dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto. Si precisa sin da subito che per le opere infrastrutturali la scrivente è esonerata, anche ai sensi degli art. 96 e ss. del Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di Disponibilità del servizio universale. Si veda anche rimando al link <https://www.agcom.it/incarico-di-fornitura-del-servizio-universale> di cui si riporta uno stralcio. Si riporta a tal proposito il link di TIM (già Telecom Italia) preposto alla richiesta di servizi di rete. [...] Per quanto occorso, è evidente che alcuna responsabilità possa essere addebitata alla scrivente. In ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità dei disservizi nell'alveo della forza maggiore ed è pertanto evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind Tre per quanto occorso. Le condizioni generali di contratto prevedono che "Nel caso di attivazione dei Servizi Wind Tre come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo..." (art. 7.3). Così dispone anche la Carta dei Servizi secondo cui "WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione... Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile..." (art. 9). Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dalla Carta Servizi (art.26). [...] Si precisa altresì che, nonostante alcuna responsabilità potrà essere imputata alla convenuta, in quanto la stessa non era nella condizione di dar corso ad alcuna azione, posto che le attività relative all'infrastruttura di rete sono rimesse alla competenza esclusiva di TIM in qualità di proprietaria, Wind Tre provvedeva in favor utentis ad un indennizzo di €100 a storno degli importi aperti e a copertura di eventuali costi per attività di cessazione servizio. Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa è irregolare ed è pari ad € 255,69". 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) non può trovare accoglimento, non essendovi alcuna evidenza documentale attestante la proposizione di reclami formali. Infatti dal fascicolo documentale si evince un'unica segnalazione effettuata dall'istante tramite call center dell'operatore. Le richieste sub II) e sub III) non possono trovare accoglimento in quanto le fattispecie indicate non risultano sussumibili in alcuna delle ipotesi tipizzate di

indennizzo di cui all'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Invero le stesse sottendono richieste di tipo risarcitorie, non rientranti nell'ambito di quelle passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20, co. 4, dell'All. B alla Delibera n. 358/22/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Le richieste sub IV) e sub V) devono dichiararsi inammissibili, in quanto rappresentano domande nuove, giacché non formulate nell'istanza di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Nel merito, va comunque precisato quanto segue. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata fruizione del servizio, ai sensi dell'art. 6, comma 5, del Regolamento Indennizzi l'operatore ha provato la propria estraneità ai fatti che hanno prolungato i tempi di risoluzione del guasto, come da memorie depositate all'interno del fascicolo documentale relativo all'istanza GU5/644890/2023. Per quanto attiene alla richiesta di annullamento addebiti non dovuti, infine, si rileva la genericità della richiesta, non consentendo di identificare il quantum da annullare, nonché i motivi che possano giustificare l'annullamento stesso.

DELIBERA

Articolo 1

1. 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, 26 maggio 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco