

**DELIBERA n°\_30\_**

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/687120/2024)**

## **Il Corecom Sicilia**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 17/10/2024;

**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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

**VISTA** la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

**VISTA** la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

**CONSIDERATO** che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

**VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

**VISTO** il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

**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 seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0169832 del 19/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. XXXX XXXX titolare della linea mobile prepagata WindTre avente numero telefonico XXXX XXXX reclama che la numerazione regolarmente attivata in data 05/08/2023, risultava disattivata, senza alcun consenso, dal 16/08/2023. Inutile sono valse i tentativi di riattivazione richiesti tramite il servizio clienti WindTre e le varie PEC di reclamo del 20/08/2023, 26/09/2023 e del 02/10/2023, tra l’altro non riscontrate. Soltanto tramite procedimento GU5/668230/2024 il gestore ha quindi riattivato la numerazione in data 27/03/2024, dopo ben 224 giorni dall’illegittima disattivazione/cessazione unilaterale da parte del gestore, fra l’altro riattivazione della numerazione avvenuta a titolo oneroso in palese ed ulteriore violazione di quanto anche previsto dalle normative Agcom. Come previsto dall’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS si richiede un totale di 1990 euro per sospensione o cessazione del servizio pari a 7.5 euro al giorno per un totale 224 giorni che intercorrono la data di illegittima disattivazione della sim avvenuta per un totale di euro 1680. A ciò si aggiunge una richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami PEC del 20/08/2023, 26/09/2023 e del 02/10/2023- pari ad euro 300, nonché il rimborso del costo sim acquistata, che il gestore ha obbligato a sostenere pari ad euro 10. In ultimo si richiedono i relativi indennizzi per il disagio, e per il recupero costi spese di procedura.

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

La Wind spa nella qualità di gestore responsabile del servizio telefonico in contestazione, con memorie regolarmente depositate in piattaforma replica evidenziando innanzitutto la inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione

Delibera limitatamente alla domanda di risarcimento del danno o dei disagi e spese di procedura. Ciò in quanto 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. Entrando nel dettaglio di quanto richiesto da parte istante, che contesta la cessazione della SIM XXXX XXXX avvenuta in data 16/08/2023, attivata solo per pochi giorni, viene precisato che la stessa, in quanto numerazione provvisoria, funzionale al solo fine del recupero della numerazione XXXX XXXX mediante processo di sovrascrittura. Tra l’altro, la disattivazione non è stata arbitrariamente effettuata dallo scrivente operatore ma concordata in fase di gestione del GU5/622620/2023. Le memorie quindi procedono spiegando che, in seguito alla riattivazione della SIM XXXX XXXX, l’istante, contattato dall’operatore, in fase di gestione del GU5/622620/2023, confermava la cessazione del numero XXXX XXXX precedentemente acquistato e non coerente con l’ICCD da recuperare. Tale SIM n. XXXX XXXX, pertanto, cessava in data 16/08/2023. In seguito a tale disattivazione concordata, l’istante richiedeva la riattivazione anche di tale numerazione e, come sopra dimostrato, in più occasioni, fin da subito la scrivente aveva messo a conoscenza il Sig. Imburgia sulla procedura da seguire per il recupero del numero, procedura che lui stesso aveva già utilizzato per il recupero di altra numerazione, ma l’istante pretestuosamente non collaborava e risultava irreperibile ai successivi contatti. Per rendere più efficace la comprensione delle procedura attuate dal gestore stesso vengono quindi riportate le date con le quali la scrivente poneva in essere quanto nelle sue possibilità per rintracciare/informare l’istante e per evidenziare ancora l’inerzia del cliente. Tale elenco di eventi è stato sopra dettagliato e documentato: • contatto al cliente in data 04/09/2023 ma irreperibile • invio di un SMS al XXXX XXXX in data 05/09/2023 con richiesta di ricontatto • invio riscontro a PEC del 07/09/2023 con la procedura di riattivazione da seguire • udienza di conciliazione UG/622618/2023 avvenuta in data 07/09/2023 dove alcuna contestazione veniva mossa in merito alla cessazione della SIM • contatto al cliente in data 12/09/2023 ma irreperibile • invio riscontro a Pec del 26/09/2023 con richiesta di ricontatto • invio riscontro a Pec del 02/10/2023 con richiesta di ricontatto • provvedimento d’urgenza GU5/668230/2024 effettuato dall’istante solo in data 12/03/2024. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, si ritiene che alcuna responsabilità possa essere imputata alla convenuta. È ferma convinzione della convenuta, pertanto, , in applicazione del principio di cui all’art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti ad altre Autorità. Wind Tre eccepisce ancora l’inammissibilità delle “spese di procedura”, rammentando che l’art.20 comma 6 Delibera 203/18/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, non solo senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata, ma soprattutto le suddette spese legali non rientrano tra quelle

necessarie all'espletamento della procedura conciliativa! Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Per quanto su esposto, viene ribadita dal gestore, l'assoluta mancanza di responsabilità delle condotte poste in essere e viene sottolineata la volontà che tutte le richieste dell'istante siano rigettate.

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

In esito a quanto documentato ed a quanto discusso, nel corso dell'udienza regolarmente svoltasi, nel tentativo di trovare un accordo conciliativo tra le parti, si ritiene innanzitutto di rigettare le richieste avanzate dall'istante relativamente al risarcimento del danno ed al pagamento delle spese legali e di procedura sostenute nel corso di questo procedimento. Ciò, in quanto lo scrivente Corecom, nel primo caso, non è deputato a riconoscere il risarcimento di alcun genere di danno cagionato, in base alla regolamentazione vigente ed applicabile nelle controversie gestite dall'Agcom. Per quanto riguarda, le eccezioni poste dal gestore circa l'eventuale riconoscimento del pagamento delle spese legali e di procedura, sostenute dall'istante nel corso di questa controversia, si conferma che le stesse non potranno essere in alcun modo riconosciute, in quanto trattasi di una procedura telematica che si svolge a titolo completamente gratuito ed in ogni modo, nel caso specifico, nulla è stato provato e documentato circa un effettivo aggravio di costi sostenuti, da parte richiedente. Nel merito della vicenda in parola, che riguarda la sospensione della funzionalità della scheda telefonica di proprietà dell'odierno istante, dall'esame di quanto documentato da ambo le parti, si ritiene che le responsabilità del gestore nell'interruzione della fornitura del servizio, possano essere ricondotte dal momento della effettiva cessazione del servizio, avvenuta il 16 agosto 2023 sino all'11 settembre 2023, ( per un totale di 27 gg. ), data in cui, lo stesso istante veniva informato nuovamente delle procedure utilizzabili per riattivare il servizio sospeso. Il gestore, ha infatti dimostrato con documentazione annessa, di aver adempiuto a quanto nelle sue possibilità, per rimettere a disposizione quanto inopinatamente dismesso. In questo caso, la responsabilità della continuazione della sospensione del servizio appare chiaro che ricada sulla mala-gestio dell'istante, che non si adoperava alla necessaria collaborazione con il gestore. In ragione delle richieste relative alle mancate risposte ai reclami fatti dall'istante nei confronti dell'operatore telefonico, circa la situazione di disagio in atto, durante la sospensione si ritiene che lo stesso gestore non abbia di fatto reso un adeguato e sufficiente servizio di assistenza informativa nei confronti del cliente e pertanto è lecito riconoscere un adeguato indennizzo nei confronti del suo cliente. E' altresì ammissibile la richiesta avanzata dall'odierno proponente la discussione, circa il rimborso della scheda acquistata, per favorire la procedura di sovrascrittura del numero da recuperare.

## **DELIBERA**

In ragione di quanto sopra esposto, per la controversia in atto tra il sig. XXXX XXXX - e la Wind Spa, si accolgono parzialmente le richieste avanzate dal ricorrente avverso il gestore telefonico, nella misura di riconoscere un indennizzo complessivo di euro 512,50 . Tale indennizzo viene adottato in applicazione degli art. 4 ( sospensione del servizio telefonico per un totale di 27 gg X una diaria di euro 7,50 all giorno) e 11 ( mancata o inadeguata risposta ai reclami ) della Allegato A della Delibera 347/18/Cons e successive modifiche. Il pagamento della somma di 512,50 euro a danno della Wind Spa, dovrà essere effettuato mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban dell'istante ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come evidenziato nel corpo dell'istanza depositata, entro il termine di 60 gg. dalla pubblicazione della presente Delibera sul sito Agcom.

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.

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.

*Palermo 17/10/2024*

IL PRESIDENTE  
