

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 54 del 3 giugno 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/184911/2019) F.P. / WIND TRE (VERY MOBILE).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di F.P. del 07/10/2019 acquisita con protocollo n. 0424082 del 07/10/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

UTENTE dichiara quanto segue.

In data 29/04 ho richiesto quale titolare della SIM (320/7552XXX in uso a figlio minore) il blocco della SIM. Il 30/04 è avvenuto lo sblocco su richiesta di terze persone senza mia richiesta, autorizzazione o informazione.

La Sim è stata ribloccata dopo mia mail del 07/05 nella quale chiedevo di NON operare nessuna variazione senza mia richiesta e di NON ribloccarla.

Solleciti di riscontri assolutamente trascurati nonostante dichiarato si trattasse di minore in affido congiunto allo scrivente e con vertenza giudiziale in corso di radicamento.

Reiterate telefonate a 155 con risposte assolutamente contraddittorie e pur segnalando la gravità della cosa che coinvolgeva un minore impossibilità di escalation da operatore verso responsabile. Mancanza di riscontro scritto alle richieste formulate.

Richieste: un indennizzo di € 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

In data 29 aprile 2019 il cliente contattava il servizio clienti 155 per richiedere la sospensione della sim 3207552975 (furto/smarrimento). La sim veniva quindi sospesa (furto/smarrimento) dopo accurato riconoscimento telefonico del cliente.

In data 30 aprile 2019 la sim veniva riattivata a seguito di nuova richiesta e nuovo accurato riconoscimento dell'utente al 155 (possibile ritrovamento).

In data 7 maggio 2019 parte istante contestava la riattivazione della sim sospesa per furto/smarrimento, affermando di non aver chiesto telefonicamente la riattivazione il 30 aprile 2018, chiedendo in ogni caso di non provvedere a sospendere nuovamente la sim.

Ad oggi la sim è attiva e funzionante su rete Wind Tre.

L'art 2 comma 3 allegato A alla delibera n. 353/19/CONS stabilisce che: *"sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy"*.

La sim è stata attivata nome del sig. P.F. a seguito di regolare sottoscrizione di contratto in data 08 luglio 2016 e da lui regolarmente utilizzata. La convenuta quindi *in primis* chiede il rigetto delle richieste avanzate da controparte in quanto esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato.

In subordine, qualora il Corecom non voglia accogliere quanto appena richiesto dalla scrivente convenuta, si richiede ad ogni modo il rigetto delle stesse alla luce dell'art 4.3 «Smarrimento, furto o utilizzo illecito della carta SIM, della carta telefonica e dell'apparecchiatura» che statuisce: *"Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM o della Carta Telefonica o dell'Apparecchiatura, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza dei Codici Personali, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a WIND. Il Cliente dovrà comunque, entro i 7 (sette) giorni successivi, confermare tale comunicazione a mezzo di telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Sino al momento in cui la comunicazione di cui al precedente paragrafo non sarà pervenuta a WIND, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta o dell'Apparecchiatura smarrita, sottratta o manomessa"*.

Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto".

Orbene, nella fattispecie in esame la convenuta dopo aver sospeso e poi riattivato (per furto/smarrimento) la sim oggetto di controversia, come da condizioni generali di contratto, ha provveduto a lasciare la sim attiva definitivamente su propria rete a seguito di pec inviato subito dopo dall'utente.

CHIEDE di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

La richiesta dell'utente va rigettata per le seguenti motivazioni.

Appare dirimente, innanzitutto, il fatto che la questione, nel caso specifico, attiene esclusivamente a profili concernenti la privacy che, come espressamente prevede l'art 2 comma 3 allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) esulano dalla competenza dello scrivente Corecom.

Ma non solo.

La richiesta dell'utente appare più che altro come una chiara richiesta di risarcimento del danno che, come noto, potrà essere fatta valere solo ed esclusivamente dinanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Ma anche volendo applicare quel principio generale e consolidato, secondo il quale, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che la richiesta dell'utente, nel caso *de quo* non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia da altre fattispecie.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1.** rigetta l'istanza di P. F. proposta nei confronti della società WINDTRE s.p.a.;
- 2.** ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi