

DELIBERA n° 115 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.

GU14 / 111 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;
- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della XXXXXXXXX, in persona del suo legale rappresentante Sig. XXXXXXXX, acquisita il 27 febbraio 2018 prot. n° 10758;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante riferisce che in data 29.07.2016, stipulava contratto con Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind), richiedendo l’attivazione del piano “All inclusive Business”(fonia+Adsl)” con NP del n. XXXXXXXXXXXX e “Wind smart office small” (fonia + Adsl) con NP dei n. XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX provenienti da Vodafone. In data 01.09.2016, veniva migrata la sola risorsa XXXXXXXXXXXX, che, malgrado le contestazioni al call center, in riferimento alle altre utenze oggetto di NP, l’operatore rimaneva inadempiente in ordine espletamento delle procedure di migrazione. Dal 13.12.2016, inoltre Wind attivava l’utenza XXXXXXXXXXXX non richiesta. L’istante lamenta anche la sospensione di fonia e Adsl e altresì la perdita del n. XXXXXXXXXXXX, e infine che Wind attivava ulteriori 4 utenze XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX non richieste. L’istante precisa di aver procrastinato la fatturazione emessa da Wind sino al 31.05.2017. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 27.02.2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. Indennizzo per ritardata/omessa portabilità delle utenze XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX dal 29.08.2016 al 31.05.2017, totale 276 giorni;
2. Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi “Fonia e Adsl” su utenze XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, dal 29.08.2016 al 31.05.2017, totale 276 giorni;
3. Indennizzo per sospensione dei servizi “Fonia e Adsl”, dal 30.01.2017 al 10.02.2017, 11 giorni;
4. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti su utenze XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX –

XXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX, dal 13.12.2016 al 31.05.2017, 170 giorni;

5. Indennizzo per perdita della numerazione XXXXXXXXXXXX;
6. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
7. Annullamento delle morosità;
8. Rimborso spese di procedura;
9. Indennizzo omnnicomprensivo pari a € 20.492,00 oltre lo storno delle morosità;

CONSIDERATA la posizione degli operatori:

La **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito Vodafone), in data 17.06.2019 trova un accordo con l'istante, trasmesso a questo Co.Re.Com in data 04.07.2019, di conseguenza, tale operatore è da ritenersi estromesso di diritto dal presente procedimento.

La **Wind** nella propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato gestionale nell'erogazione dei servizi a favore dell'utente, ponendo il rilievo sul fatto che in data 29.07.2016, l'istante sottoscriveva un contratto per chiedere con NP da Vodafone, l'attivazione di tre linee fisse - XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX- e di una nuova linea con numerazione Wind, alla quale veniva associata la numerazione XXXXXXXXXXXX oltre tre sim ricaricabili. L'operatore confermava all'utente, che non si sarebbe proceduto con la migrazione delle stesse, salvo sue diverse indicazioni, il cliente, in riscontro, confermava di non essere più interessato alla NP delle suddette utenze. La Wind rappresenta che in data 03.02.2017, veniva sottoscritta PDC di ampliamento, e venivano attivate le linee degli interni (XXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXXXXX) e che non riusciva a contattare il cliente, ma che comunque, provvedeva alla bonifica ed al ristoro provocato per il disagio, con lo storno di quanto dovuto dal cliente per tali linee, per un importo complessivo di € 408,39 + iva dal febbraio 2017 fino a febbraio 2018. L'operatore precisa che le linee XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, risultano attive e sono utilizzate dal cliente e che non risulta aperta alcuna segnalazione tecnica o amministrativa, mentre la linea XXXXXXXXXXXX, non è mai stata attivata con Wind. Inoltre, l'operatore evidenzia

che in data 25.01.2017 il cliente rifiutava di procedere con la portabilità delle utenze di cui sopra e conseguentemente l'ordine veniva annullato in ultimo rileva che non ha ricevuto alcuna segnalazione o reclamo da parte dell'utente.

le repliche dell'istante:

l'istante nelle sue repliche, evidenzia che Wind nei suoi scritti difensivi, conferma la richiesta di migrazione formulata da parte istante in data 29.07.2016 e che dalle memorie di Vodafone Donating, emerge che nessuna richiesta di migrazione era pervenuta in riferimento alle utenze XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX. L'istante rappresenta, inoltre che Wind in qualità di Recipient, è venuta meno ai doveri di informazione e trasparenza nella gestione della procedura, considerato che l'unica comunicazione prodotta da Wind è datata 25.01.2017, ossia 181 giorni dopo la stipula del contratto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono integralmente rigettate come di seguito precisato.

Preliminarmente va rilevato che il mandato conferito all'Unione dei Consumatori, è limitato alle linee XXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, così come le stesse utenze sono specificamente indicate nel formulario UG (al n.5) e nel formulario GU14 (al n. 4), tuttavia, nelle richieste compaiono ulteriori utenze (XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX), pertanto la pronuncia riguarderà solo le utenze indicate in fase di conciliazione, escludendo le ulteriori utenze richiamate negli scritti difensivi, ex art 112 c.p.c e 14, co. 1, della Del. 173/07/CONS.

- Le richieste di cui ai punti 1) *indennizzo per ritardata/omessa portabilità delle utenze XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX dal 29.08.2016 al 31.05.2017 totale 276 giorni*, 2) *Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi “Fonia e Adsl” su utenze XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, dal 29.08.2016 al 31.05.2017 totale 276 giorni*, e 3) *Indennizzo per sospensione dei servizi “Fonia e Adsl”, dal 30.01.2017 al 10.02.2017, 11 gg.*, sono trattate congiuntamente. L'istante nei suoi scritti difensivi si limita a contestare le difese dell'operatore e non allega alcun supporto probatorio a sostegno delle sue ragioni, invero, la mail allegata datata 07.03.2017, non lascia individuare le problematiche,

in quanto si tratta di un riscontro dell'operatore, il contenuto si presenta troppo generico, non si intravedono indizi che possano far risalire al motivo delle effettive doglianze. Oltre a questa allegazione, non risultano reclami scritti, che possano far risalire all'*an* o al *quantum*, né risultano indici presuntivi di eventuali segnalazioni (data e orario di contatto del servizio clienti, oppure il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) che avrebbero permesso all'operatore di conoscere il disagio subito dall'utente. L'operatore allega documentazione che comprova che alla migrazione delle utenze XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX, non si sarebbe proceduto, se non con l'espresso assenso del cliente, inoltre, evidenzia che in data 25.01.2017, il cliente rifiutava di procedere con la portabilità delle utenze di cui sopra e conseguentemente l'ordine veniva annullato.

Per tutto quanto esposto, è comprensibile che l'istante non può limitarsi a descrivere la situazione concreta e renderla credibile o verosimile, ma ha l'onere di provare e di allegare le prove, (art. 2967 c.c., art. 112 c.p.c.), per la ragione che l'allegazione delle prove, rappresenta il punto fondamentale del momento valutativo. Pertanto, la scarsa documentazione prodotta dall'istante, non consente di condividere le doglianze lamentate.

- In ordine alla richiesta di cui al punto 4) *Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti su utenze* XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX, dal 13.12.2016 al 31.05.2017, 170 giorni, si ritiene che tale richiesta non possa essere accolta, posto che tali utenze non sono indicate nel formulario UG (al n.5) e nel formulario GU14 (al n. 4) ed inoltre il mandato conferito all'Unione dei Consumatori, è limitato alle linee XXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, così come, già espresso in premessa. Tuttavia, a voler considerare il tutto in un'ottica di *favor utentis*, si rileva che tali utenze sono state utilizzate dall'istante e che in seguito l'operatore ha provveduto alla loro bonifica ed al ristoro, per il disagio causato all'utente, con lo storno totale delle fatture emesse (da febbraio 2017 fino a febbraio 2018) per tutte e tre le linee.

- Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 5) *Indennizzo per perdita della numerazione* XXXXXXXXXXXX, questa richiesta non può essere accolta, posto che l'operatore nei propri scritti difensivi allega e precisa che questa numerazione non è mai stata attivata da Wind, affermazione che non è contestata dall'istante e di cui

non si rinvencono elementi probanti contrari.

- Ugualmente le richieste di cui al punto 6) *Indennizzo per mancata risposta ai reclami*, e al punto 7) *annullamento delle morosità*, oltre che a non essere supportate da evidenze probatorie, tali richieste sono generiche ed indeterminate, non si individua né l'*an* né il *quantum*. La mancanza di dettagli o riferimenti, determina un ulteriore ostacolo all'ammissibilità delle pretese, tale genericità infatti, impedisce di delimitare l'ambito di valutazione del giudicante. La funzione della contestazione specifica è quella di delimitare il *thema probandum*, nel rispetto del principio di corrispondenza tra il chiesto ed il pronunciato e nel rispetto dei principi fondamentali dell'ordinamento, che sanzionano le richieste indeterminate e incerte, con la nullità delle stesse (art 163 e 164 c.p.c.).

- La richiesta di cui al punto 9) *Indennizzo onnicomprensivo pari a € 20.492,00 oltre lo storno delle morosità*, è inammissibile, in quanto non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata. Tale richiesta, infatti, si pone in aperto contrasto con il principio sancito dall'art. 14, co. 1, della Del. 173/07/CONS, in ordine alla necessaria corrispondenza tra l'oggetto delle richieste sottoposte a definizione con quello delle richieste già oggetto di conciliazione. Ma quand'anche si volesse valutare in un'ottica di *favor utentis*, è evidente la genericità della pretesa, l'incertezza dell'*an debeatur*, ed inoltre si pone il rilievo sull'espressione "*omnicomprensiva*" usata dall'istante, non pertinente all'oggetto del presente procedimento, considerato che si tratta di un'espressione di uso negoziale, di contrattazione, e quindi estranea alle richieste che attendono alla pronuncia di un organo giudicante; ma vi è di più, la legge esige che le domande non siano incerte ed indeterminate, proprio per circoscrivere l'oggetto su cui l'Autorità è chiamata a pronunciarsi (art. 112 c.p.c.: "*il giudice deve pronunciare su tutta la domanda e non oltre i limiti di essa*"). Preme rilevare che dalla condotta dell'utente, si individua un evidente disinteresse; l'utente ha lasciato trascorrere un ampio lasso di tempo, senza attivarsi, considerato che agli atti, non si rinvencono reclami formali, nè risultano indici presuntivi di eventuali segnalazioni.

Si ritiene, quindi che le risultanze istruttorie ed il contemperamento dei principi richiamati, depongano per il rigetto delle superiori richieste.

Per quanto riguarda le richieste di cui al punto 8) *rimborso spese di procedura*, queste si ritengono compensate tra le parti ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del

Regolamento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza XXXXXXXXX / Wind Tre S.p.A./Vodafone Italia S.p.A. in relazione alle utenze di tipo Business n.XXXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXXXX, n.XXXXXXXXXXX, n.XXXXXXXXXXX, per le motivazioni sopra riportate.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara