

DELIBERA n° 81 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND 3 S.p.A. (già H3G)

GU14 / 102 / 18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- 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 e 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 del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 21/02/2018 al prot. n°9492;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:** il Sig. XXXXXXXXX, intestatario dell’utenza telefonica mobile personale n. XXXXXXXXXXXX, in data 18.10.2017, riferisce di essersi ritrovato nell’impossibilità di poter fruire dei servizi telefonici offerti dal suo gestore Wind 3 S.p.A., perché l’utenza era di fatto bloccata. Riferisce inoltre, di avere contattato immediatamente l’operatore, senza alcun esito e che il disservizio è durato per circa 48 ore, dalle 19,17 del 17.10.2017 fino al 19.10.2017. In data 19.10.2017 propone reclamo senza ottenere spiegazioni dal gestore. Il 05.02.2018 viene esperito un tentativo di conciliazione paritetica che si conclude con un esito negativo. In base a tali premesse, l’istante chiede:
- 1) indennizzo di € 300,00 (trecento/00) stante il grave disservizio verificatosi senza ottenere mai chiarimenti;
 - 2) spese di procedura.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:** La Wind 3 S.p.A. già H3G (di seguito Wind 3) nella propria memoria difensiva, afferma di avere a suo tempo avviato le opportune verifiche, attestando che la rete al tempo dei fatti, era disponibile e che ha provveduto a darne comunicazione all’istante. Rileva Wind, che il reclamo inoltrato dall’istante in data 19.10.2017 è stato riscontrato il 24.10.2017, data in cui l’utenza era già migrata verso altro gestore. Wind chiarisce anche un aspetto tipico e comune della telefonia mobile, che è fatto notorio che le compagnie telefoniche non possano garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è oggetto di un preciso obbligo contrattuale, come diversamente avviene per i servizi di linea fissa. Ma nel caso di specie, come da documentazione allegata, al tempo dei fatti, la rete era disponibile nel comune di Messina, atteso il traffico dell’utente, estrapolato in conformità alle norme sulla tutela della privacy (d.lgs. n.196/2003). Inoltre Wind precisa che l’istante ad oggi risulta debitore della somma di € 20,00 di cui chiede il pagamento, così contabilizzato: € 10,00 mensilità

marzo 2016 per l'utenza 3357941385 non oggetto di contestazione e € 10,00 mensilità marzo 2016 per l'utenza XXXXXXXXXXXX oggetto di contestazione. La convenuta rileva, come in fase di conciliazione paritetica, per spirito conciliativo, avesse proposto lo storno dell'attuale insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti a spese del gestore, proposta non accettata dall'istante.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte per la seguente motivazione:

- In relazione alla richiesta di cui al punto 1) "*indennizzo di euro 300,00 stante il grave disservizio verificatosi senza ottenere mai chiarimenti*", l'istante a dimostrazione delle proprie pretese ha fornito la documentazione del reclamo datato 19.10.2017, riscontrato, per come documentato da Wind, in data 24.10.2017, quindi entro i termini indicati nella Carta dei Servizi di Wind. Inoltre, la richiesta di € 300,00 formulata in atti dall'istante, risulta generica e sembra alludere ad una pretesa risarcitoria, e pertanto deve dichiararsi l'inammissibilità della stessa, atteso che, ai sensi dell'art. 19 comma 4, del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, le pretese risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità e quindi del delegato Co.Re.com., risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

In relazione al lamentato disservizio dell'utente e nella considerazione che il gestore ha documentato il traffico sull'utenza mobile oggetto della presente controversia, al tempo dei fatti, estrapolato in conformità alle norme sulla tutela della privacy (d.lgs. n.196/2003), non si rinvencono presupposti per poter accogliere le pretese dell'istante, attese le risultanze probatorie in atti depositate.

- In merito alle richieste di cui al punto 2) "*spese di procedura*", considerato il comportamento delle parti ed in particolare, la proposta transattiva formulata dalla Wind in sede conciliativa al fine di una bonaria composizione della controversia, si ritiene che le stesse debbano essere compensate tra le parti.

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 del Sig. XXXXXXXXX per l'utenza mobile XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore WIND 3 S.p.A. (già H3G), 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, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

