

DELIBERA n°_48_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/610307/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 11/10/2023;

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 che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° Corecom il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023;

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 25/05/2023 acquisita con protocollo n. 0141134 del 25/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante, sig. XXXX XXXX, nel corso del formulario, depositato in piattaforma, ha lamentato che, quando si trova nella sua casa sita in località Rometta Mare, la connessione, su apparato mobile, è di fatto inesistente. In particolare, si fa riferimento ai disagi subiti in data 30 aprile ed in date successive, così come evidenziato sempre in piattaforma con ulteriori comunicazioni. Lo stesso istante, conferma che in data 16 maggio, l’operatore telefonico gli ha comunicato che la situazione era stata risolta, ma non gli è stato riconosciuto alcun indennizzo. Pertanto, in questa sede richiede un adeguato ristoro.

2. La posizione dell’operatore

La Wind Tre spa, nella qualità di operatore telefonico, ad oggi controparte delle richieste dell’istante, preliminarmente, eccepisce l’inammissibilità della richiesta volta a ottenere un indennizzo pari a 1000 euro in quanto riconducibile a una richiesta di risarcimento danni, in relazione a quanto esposto dall’art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS. Ciò in ragione del fatto che la liquidazione del risarcimento dei danni, così come esposta dalla parte istante, esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento. Procedendo con la ricostruzione della vicenda contrattuale, lo stesso operatore telefonico, nel corso delle sue memorie narra che il 23/03/2023, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto di cui in parola, veniva eseguito il port in dell’utenza mobile prepagata XXXXXXXXX, proveniente dal gestore Vodafone con piano tariffario Very Flash. A far data dal 01/05/2023, il cliente segnalava un problema di lentezza di navigazione. In data 02/05/2023, dai controlli non venivano

rilevate anomalie a seguito verifica guasti, ed emergeva che l'indirizzo fornito è coperto ed il sito non è stato impattato da IA/WTT. A fronte di pec di reclamo, inoltre, in data 16/05/2023 e in data 30/05/2023, dall'istante, la convenuta, confermava, proseguono le memorie difensive, l'assenza di problemi tecnici. Ad abundantiam, in data 09/06/2023, a fronte del presente procedimento GU14, il convenuto gestore contattava l'utente il quale confermava il corretto funzionamento del servizio. La Wind tre spa, entra quindi nel merito della vicenda, ribadendo che la zona indicata dall'utente è "a pieno segnale" e non risultano anomalie né fault in zona. Da un'analisi del traffico generato dalla sim oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, alcun disservizio voce e dati risulta subito dalla linea XXXXXXXX per tutto il periodo del contestato malfunzionamento. Di tutto ciò, vengono quindi depositati in piattaforma i relativi allegati di riscontro. Lo stesso gestore, intende precisare che, nella sintesi contrattuale dell'offerta Very 13,99 Flash, al paragrafo "Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso", viene indicato che "la velocità effettiva di navigazione varia in funzione di numerosi fattori: tecnologia di rete, copertura, intensità di traffico, dispositivo utilizzato ecc". Sottoscrivendo il contratto, l'utente, ha accettato quindi le condizioni in esso contenute. Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante né alcuna responsabilità potrà pertanto essere imputata alla convenuta in ragione dei fatti verificatisi per la natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato. Effettuata tale breve ricostruzione dei fatti, lo stesso gestore telefonico pone l'attenzione sul fatto che le pretese attoree, risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind. Costituisce fatto notorio, proseguono le memorie, che - in ogni caso - come documentato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind Tre - la circostanza che, oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, con il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate, il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente

estesa, ma mai una certa e totale copertura che, ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Per ciò che attiene infine gli eventuali disservizi accusati dall'utilizzatore della linea telefonica, il gestore telefonico rappresenta che la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "..... WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività . Con riguardo a quest' ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..." Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Pertanto, viene osservato dalla stessa Wind Tre spa che " la documentazione depositata al fascicolo dall' utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l' istante che chiede la corresponsione dell' indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l' assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento. Nel caso specifico, l'utente, ha dichiarato di aver segnalato più volte all'operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova e non ha nemmeno attivato un provvedimento di urgenza GU5 come suo diritto. Il gestore, viceversa, assolve il proprio onere probatorio producendo la schermata dei contatti con l'utente da cui risulta l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo indicato dall'istante. Alla luce delle suesposte argomentazioni, dal gestore telefonico si avanza richiesta per il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame dei fatti narrati nel corso del procedimento, le ragioni e le richieste avanzate dell'istante, non appaiono meritevoli di accoglimento. sia perchè non sufficientemente supportate da elementi probatori concreti, sia per la genericità della loro narrazione. Non viene infatti riscontrato alcun elemento circa la data, la durata e la portata del disagio subito e la stessa sua mancata partecipazione all'udienza del tentativo di conciliazione da parte dello stesso, non ha chiarito i dubbi rilevati in fase istruttoria. Piuttosto, lo stesso disagio lamentato da parte istante, corrisponde non ad un mancato di utilizzo dei servizi acquistati bensì ad un eventuale rallentamento della velocità di navigazione esteso a particolari fasce orarie . Di contro, le memorie difensive depositate dal gestore telefonico appaiono complete e suffragate da elementi regolamentari e normativi di sicuro interesse e di regolare applicazione. Gli stessi riferimenti alle procedure adottate in pregresso anche da altri Corecom su argomentazioni

similari, adduce la decisione di una corretta interpretazione del Regolamento in materia di controversie tra istanti ed operatori telefonici, nonché di una corretta gestione dei rapporti contrattuali tra le parti, ivi compreso il riscontro alle lamentele inoltrate.

DELIBERA

Per le sue esposte motivazioni, le richieste avanzate dall'istante nei confronti della compagnia telefonica Wind Tre spa, sono da intendersi rigettate in toto.

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 11/10/2023

IL PRESIDENTE

