

DELIBERA n°_66_

**XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/243658/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 14/06/2021;

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*”;

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

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 il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 13/02/2020 acquisita con protocollo n. 0066372 del 13/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXXX, (di seguito Istante) P.Iva XXXXXXXXX, in relazione a numero contratto: XXXXXXXXX di tipo di affari, nell'istanza introduttiva del procedimento descrive i fatti testualmente come segue: "Da quando siamo passati a Wind Tre, l'utenza telefonica soprattutto fissa relativa alla numerazione XXXXXXXXX presenta grossi problemi di chiamate in entrata per un numero imprecisato di ns clienti. Alcuni di loro segnalano, tramite ns numeri mobili, che l'utenza fissa risulta inesistente, con la specifica dicitura: "VODAFONE SERVIZIO GRATUITO, IL NUMERO DA LEI CHIAMATO E' INESISTENTE". Non si capisce perché "Vodafone", quando il servizio di telefonia è fornito da Wind Tre. Quanto detto può essere testimoniato da registrazioni telefoniche nei mobili in nostro possesso, da dove si evince chiaramente la provenienza e la denominazione dei ns clienti. Visto il notevole disagio economico che tale disservizio ha provocato e sta provocando, chiediamo un risarcimento danni pari a 5.000,00 euro, importo che scaturisce dal ns fatturato mensile e dal tempo che tale disservizio perdura, ovvero dall'inizio dell'attivazione del servizio Wind Tre. Chiariamo, ovviamente, che stiamo provvedendo a cambiare gestore".

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre SpA (di seguito Wind) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. La genericità della contestazione formulata dall'istante chiama la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. La scrivente riporta comunque quanto risulta dai propri sistemi: a maggio 2018 perveniva richiesta attivazione di due sim ricaricabili e di tre numerazioni fisse di cui due in portabilità e tra quest'ultima la n. XXXXXXXXX. In data 14.05.2019 solo la numerazione oggetto di controversia migrava verso altro gestore. L'insoluto ad oggi presente, riferito

anche alle altre utenze, è di euro 1905,08. Le richieste mosse dall'istante risultano generiche, limitate ad informazioni sommarie, in atti, inoltre, la convenuta non rinviene alcun reclamo. alcuna prova è stata, fornita dall'attuale ricorrente del disservizio lamentato. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. Nel caso di specie, l'istante allega all'UG e poi richiama nel GU14 una segnalazione che non risulta essere un reclamo oltre ad essere priva di qualsivoglia notifica di ricezione e pertanto non valida ai fini probatori.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare occorre evidenziare che la richiesta di risarcimento danno esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 353/19/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del già citato articolo del Regolamento. Posto quanto sopra, comunque, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, tale domanda è interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, ai sensi del punto III.1.3. delle stesse Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS. Sempre in via preliminare si rileva che l'istanza, oltretutto, risulta estremamente generica e scarna, l'istante infatti, in sede di formulario GU14, oltre a non descrivere adeguatamente i fatti all'origine della controversia, non deposita alcuna documentazione a supporto di quanto lamentato. L'istante infatti lamenta genericamente "...grossi problemi di chiamate in entrata per un numero imprecisato di ns clienti. Alcuni di loro segnalano, tramite ns numeri mobili, che l'utenza fissa risulta inesistente..." senza però allegare a supporto di quanto contestato alcun tracciamento di segnalazione telefonica o copia di reclamo scritto indirizzato all'operatore per segnalare tale asserito disservizio. Agli atti risulta depositato da parte dell'istante solo una copia di mail che non può in nessun caso essere considerata una segnalazione e tanto meno un formale reclamo relativo al disservizio in argomento. Sul punto si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte

di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione", e ancora "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Da quanto sopra argomentato ne consegue il rigetto integrale della richiesta dell'istante.

DELIBERA

1. di rigettare integralmente l'istanza della società XXXXXXXXX nei confronti della Wind Tre SpA

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 14/06/2021

IL PRESIDENTE

