



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_55_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/619758/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 15/11/2023;

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 e



scadenza il 04/10/2023, e che con nota 38886 del 12/10/2023 tale incarico è stato rinnovato, senza soluzione di continuità, per ulteriori 3 mesi con decorrenza dal 05/10/2023;

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 10/07/2023 acquisita con protocollo n. 0184175 del 10/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, il signor XXXX XXXX, lamenta che il contratto da lui sottoscritto, non ha rispettato quanto da lui richiesto per quanto concerne l’attivazione di un secondo numero della linea ISDN . Per tale motivo avanza la richiesta di aver applicato per intero le clausole previste o in alternativa, di poter rescindere il contratto senza alcuna penale, così come già richiesto alla stessa società fornitrice, in tempi antecedenti l’avvio della procedura di conciliazione.

2. La posizione dell’operatore

La replica, fornita dal gestore telefonico, con apposita memoria regolarmente depositata in piattaforma, si fonda sul fatto che l’attivazione di una linea nativa ISDN mononumero (XXXXXXXX) non contempla la possibilità tecnica di avere numeri secondari, ma prevede il doppio canale che consente ulteriori funzionalità di utilizzo in contemporaneità della linea come in precedenza descritto. In ottica di caring sebbene il contratto sottoscritto sia coerente con i servizi attivati è stata proposta la disattivazione senza costi prima della sua naturale scadenza. Secondo la ricostruzione della vicenda, fornita dalla stessa Wind spa, in data 22/03/2023, a seguito di richiesta istante, venivano attivati, alcuni servizi tra cui una linea POTS e la linea ISDN mononumero n. XXXXXXXX. Nel contratto veniva indicata l’attivazione di una linea POTS e di una linea ISDN mononumero non essendo specificato il numero dei numeri secondari da attivare. In data 11/05/2023 perveniva istanza di conciliazione che si concludeva con verbale di mancato accordo del 04/07/2023. Successivamente, in data 10/07/2023, con la



presente procedura, l'istante avviava anche provvedimento d'urgenza GU5/619769/2023, nel corso del quale, insisteva nel richiedere l'attivazione della linea ISDN con due numerazioni. La replica del gestore era fondata sul fatto che veniva confermato che l'attivazione della linea era avvenuta in conformità con quanto sottoscritto dall'istante, quindi con una linea POTS e di una linea ISDN mononumero con doppio canale. Il 21/07/2023 la Wind oltre a ribadire la conformità con quanto sottoscritto dall'istante, si rendeva, disponibile alla disattivazione in esenzione costi qualora l'istante avesse manifestato la volontà di disattivare il n. XXXXXXXXX assegnato da Wind Tre all'atto dell'attivazione. L'istante non esprimeva alcuna volontà e pertanto la linea n. XXXXXXXXX ad oggi è ancora attiva. L'insoluto ad oggi esistente, e riferito anche ad altre utenze, è di € 1020,72. In conclusione delle citate memorie, il gestore telefonico sostiene quindi il rigetto di tutte le richieste avanzate in sede di istanza GU14.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame di quanto discusso in udienza e di quanto evidenziato agli atti presenti in piattaforma, appare evidente che non ci siano responsabilità addebitabili alla compagnia telefonica che, comunque rendeva perfettamente chiare le condizioni pattuite ed offriva all'odierno istante, la possibilità di rescindere dal contratto, senza costi. L'istante di contro, non aderiva a tale opzione e persisteva nell'avanzare le sue pretese, anche con l'inoltro di un provvedimento di urgenza (GU5) allo scrivente Corecom, sebbene poi sostenga, di aver comunque richiesto la rescissione contrattuale alla stessa compagnia, in tempi antecedenti all'odierno procedimento. Nel corso dell'udienza, è emerso pure il fatto che alla numerazione fissa assegnata all'atto della sottoscrizione del contratto, sono direttamente collegate una linea mobile e l'acquisto di un terminale, che così confermato dal gestore, hanno determinato un insoluto di oltre mille euro a carico dello stesso istante. Considerato che la linea mobile e lo stesso acquisto di questo apparato, esulano dalla discussione odierna, la decisione da assumere in coerenza a quanto sostenuto da entrambe le parti, è quella di ordinare al gestore telefonico la rescissione contrattuale con oggetto la fornitura dei servizi telefonici, collegati alla numerazione fissa XXXXXXXXX e di estrapolare, nonché cancellare dal debito ad oggi maturato a carico dell'istante, le spese legate esclusivamente riferentesi al contratto a suo tempo sottoscritto. Esulano quindi dalla odierna trattazione le vicende relative alla linea mobile ed al pagamento dell'acquisto dell'apparato oggi ancora in possesso dello stesso istante.

DELIBERA

In riferimento alla vicenda in parola, riguardante le rimostranze avanzate dall'istante sig XXXX XXXX nei confronti della Wind Tre spa - si determina la rescissione contrattuale con oggetto la fornitura dei servizi telefonici, collegati alla numerazione fissa XXXXXXXXX, senza alcun onere di spesa in danno dell'istante. Lo stesso gestore, dovrà estrapolare, nonché cancellare dal debito ad oggi maturato a carico dell'istante, le spese



legate esclusivamente al contratto di linea fissa a suo tempo sottoscritto, rimanendo in sospeso, gli addebiti relativi sia alla fruizione della linea mobile nonchè per l'acquisto dell'apparato telefonico ancora oggi a disposizione del sig. Gnoffo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Palermo 15/11/2023

IL PRESIDENTE