AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_113_

XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/436412/2021)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/10/2021;

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 XXXX XXXX del 24/06/2021 acquisita con protocollo n. 0280069 del 24/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'Istante XXXX XXXX, lamenta la mancata attivazione nonchè varie problematiche riscontrate sin dall'inizio del contratto, sulla sua linea telefonica. Ciò lo ha costretto a migrare verso altro operatore nonostante i reclami effettuati. Oggi, richiede gli indennizzi dovuti nonchè di non pagare quanto evidenziato dal gestore, quale inevaso.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre, in qualità di gestore sei servizi contestati, eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione, per la completa genericità della stessa, laddove l'istante descrive che l'utenza e' rimasta totalmente inutilizzata per mesi senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato, ovvero non contestualizzato. In ogni caso, dell'istanza ne viene chiesto il rigetto in quanto non adeguatamente motivata e provata, considerato che l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Dalla ricostruzione della vicenda contrattuale, prosegue la Wind Tre, si evince che in data 05/06/2019, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata la linea XXXX XXXX in accesso Fibra FTTH in convergenza con una sim dati 100 GIGA + CPE . Sotto la medesima anagrafica si rileva la presenza di un ulteriore contratto di rete mobile, non oggetto del presente procedimento, con Telefono Incluso associato. Alcun contatto risulta mai pervenuto all'Assistenza tecnica/Servizio Clienti relativamente a presunti malfunzionamenti, si allegano all'uopo le schermate da cui si evince l'assenza di contatti. Allo stesso modo mai alcun reclamo scritto né istanza ex art. 5 risultano pervenuti alla convenuta per lamentare un disservizio. In data 10/12/2019 perveniva, tramite lettera raccomandata, la richiesta di disdetta della sim dati cui la convenuta dava regolarmente seguito. In tale lettera non veniva in alcun modo menzionata né l'utenza fissa né i presunti malfunzionamenti. Per la sim sarà successivamente emessa la fattura contenente le rate a scadere del CPE ad essa associato. L'utenza fissa XXXX XXXX risulterà al contrario oggetto di migrazione

verso altro gestore in data 04/03/2020 . L'attuale posizione debitoria ammonta a euro 890,60, importo riferito anche al contratto non oggetto del presente procedimento. Ferme le eccezioni in rito, si richiami Carta Servizi WIND in tema di irregolare funzionamento del servizio che 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. Dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di segnalazioni all'assistenza tecnica né di reclami scritti indirizzati alla società convenuta con i quali lamentava il malfunzionamento del servizio voce. Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio solo allo stesso istante. Analogamente, si evidenzia che relativamente alla disattivazione dell'utenza fissa, non risultano mai pervenute richieste di disdetta: l'utenza risulta essere stata oggetto di migrazione. Per ciò che concerne i costi di disattivazione/migrazione dell'utenza fissa, WIND rappresenta che gli stessi sono correttamente fatturati e dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni." Ad abundantiam si evidenzia che la convenuta ha già provveduto a conteggiare gli importi dovuti dall'utente e, in attuazione della Delibera 487/18, ha provveduto ad emettere opportuno accredito di euro 34,00 visibile nel conto telefonico n. W1917121451. Al contrario risultano di competenza le altre fatture comprendenti le rate a scadere degli apparati associati alle sim non oggetto del presente procedimento. Alla luce di tutto quanto esposto e precisato, concludono le memorie, appare evidente l'infondatezza della pretesa formulata dall'istante di cui si richiede il rigetto.

3. Motivazione della decisione

In merito alla vicenda in parola, si evidenzia che le eccezioni poste dal gestore, avverso a quanto contestatogli, sono ritenute del tutto plausibili. Viene infatti confermata la genericità delle richieste avanzate dal proponente, mancando gli elementi essenziali e rendendo quindi lesi i diritti di difesa. Quest'ultima infatti non può in alcun modo focalizzare la propria difesa su un evento indefinito e temporalmente vago. La stessa

istanza, non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta, non adempiendo all l'onere probatorio di quanto illustrato. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Di tutto qusto, anche nel corso dell'udienza per il tentativo di risoluzione della vicenda, il proponente da prova alcuna. A seguito della mancata ottemperanza di tutte le prescrizioni previste ed illustrate, l'istante non può vedere accolta alcun genere di pretesa. Per quanto sopra motivato, si ritiene che le richieste dell'istante vadano rigettate in toto.

DELIBERA

1. L'istanza presentata dal sig XXXX XXXX, nei confronti della società Wind tre spa, per le motivazioni già espresse in premessa, è rigettata 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 28/10/2021

IL PRESIDENTE