

DELIBERA n°_16_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/655466/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 29/05/2024;

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 il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

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 della sig.ra XXXX XXXX del 11/01/2024 acquisita con protocollo n. 0010027 del 11/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo *cliente, istante e/o utente*, con la presente procedura ha lamentato all’operatore WIND Tre S.p.A. il malfunzionamento dell’utenza di tipo privato XXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha testualmente dichiarato quanto di seguito: “*Riferimento pec 07/12/2023 vs prot. 0315154 Come da oggetto si fa presente che alla odierna non sono stati messi in atto soluzioni tecniche volte al ripristino del regolare servizio, che risulta per lo scrivente e per tutti coloro i quali ne usufruiscono inutilizzabile, a causa di obsolescenza, intemperie atmosferiche ed altri problemi noti alla Vs. Azienda WIND regolarmente segnalati negli anni. Si fa presente altresì la disponibilità e la copertura del servizio FIBRA – FTTH ampiamente diffuso nel contesto locale e verificato dallo scrivente tramite i portali dedicati, sempre richiesto tramite il servizio clienti, ma mai proposto in quanto riferitomi indisponibile a causa della tecnologia dedicata non presente, rimandandomi ad ulteriori e successive disponibilità. In attesa di cortese urgente riscontro*”.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) l’indennizzo di cui all’ art. 6 della delibera n. 348/18/CONS;
- 2) il ripristino del servizio con la migliore tecnologia disponibile;
- 3) quantificazione del danno arrecato.

2. La posizione dell’operatore



L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo *WIND, società e/o operatore*, nella memoria ha argomentato in sintesi, quanto di seguito. In *primis*, ha dichiarato che la cliente nella data del 12/01/2021 ha sottoscritto per l'utenza *XXXXXXXXXX* la proposta di contratto n.1515862826845 con abbinato il listino Internet 200 e CPE e che la stessa si è completata sui propri sistemi in pari data, come da documentazione agli atti. Ed ancora, prima di entrare nel merito, ha eccepito che il disservizio lamentato dall'utente (cabina divelta) non rientra tra le casistiche contemplate nella Delibera n.353/19/CONS ss.mm.ii né tanto meno lo stesso, è previsto nell'allegato A alla Delibera n. 374/18/CONS - art. 13 comma 7. Altresì, ha sollevato l'indeterminatezza e la genericità delle contestazioni fatte dall'istante ed ha significato che le stesse non sono state supportate, così come invece dovuto in questa sede, da alcuna documentazione. Infatti, per quanto al fascicolo risulta di tutta evidenza che l'istante, pur avendo testualmente.....*dichiarato da tempo*..... ha reclamato per la prima volta il disservizio in data 07/12/2023 a mezzo pec e contestuale procedimento di conciliazione UG/649640/23. Sempre per la documentazione agli atti, non risulta che prima della data del 07/12/2023 né in itinere del procedimento di conciliazione di cui sopra, ha fatto richiesta di un provvedimento d'urgenza (GU5) nei confronti dello scrivente operatore. Ragione per cui, tale pregresso disservizio rimane solo dichiarato e non documentato né accertato. In ultimo ha anche eccepito la richiesta di indennizzo fatta dall'utente (quattromila/00euro) poiché la stessa si connoterebbe come una richiesta di risarcimento del danno e come tale non attribuibile né demandata, da espressa previsione normativa, all'Autorità adita. Proseguendo ed entrando nel merito la WIND ha significato che non avendo l'istante, come sopra meglio ribadito, mai reclamato alcun disservizio nelle more del procedimento di conciliazione (UG/649640 del 07/12/2023) ovvero in data 11/12/2023 ha proceduto a contattare telefonicamente lo stesso coma da documentazione agli atti versata (schermata del sistema CRM). Nel corso della telefonata l'utente ha confermato il corretto funzionamento dei servizi inerenti l'utenza *XXXXXXXXXX* ed invece, in modo esclusivo, ha segnalato che la cabina posta in strada (ad uso non solo dello scrivente operatore telefonico) risultava aperta e con i cavi esposti. Non dimeno a ciò e sebbene alcun disservizio era in corso sull'utenza telefonica *XXXXXXXXXX*, considerata la segnalazione fatta dall'istante, la scrivente ha proceduto ad effettuare la dovuta segnalazione alla società TIM S.p.A. (già Telecom Italia) con codice RATT 1-612453649594; quale proprietaria della cabina ed unica responsabile della manutenzione e della riparazione e gestione delle infrastrutture telefoniche, comprese quindi le cabine ed i cavi. In data 15/12/2023 la TIM S.p.A. ha chiuso la segnalazione di cui sopra come RISOLTA, ma ciò nondimeno e in un'ottica di *customer orientation*, la scrivente WIND ha nuovamente contattato l'istante, il quale ha invece comunicato che la situazione non era stata ancora bonificata. In ragione di ciò, quindi si è effettuato un ulteriore sollecito alla TIM e nella data del 23/01/2024, sempre telefonicamente, si è avuta conferma dall'istante che la cabina posta in strada, era stata bonificata e riparata come da probante documentazione in atti depositata. Proseguendo, la società ha comunque affermato che l'utenza *XXXXXXXXXX* in uso all'istante non ha subito alcun disservizio ed a comprova di tale dichiarazione ha depositato in atti al fascicolo, sia i log di connessione del servizio dati che il dettaglio del traffico del servizio voce, ante i sei mesi del reclamo fatto dall'utente. Quindi, in diritto, ha dichiarato che alcuna responsabilità è imputabile

alla WIND per il disservizio di cui si duole l'istante (cabina divelta) considerato che la scrivente ha dato seguito alla segnalazione dell'utente coinvolgendo prontamente l'altro operatore responsabile (TIM) e nel proseguo, su tale punto, ha riportato plurime decisioni dell'Autorità e dei Corecom. In ultimo, ha ribadito che a tutt'oggi, l'utenza telefonica di cui si discute è ancora attiva sui propri sistemi ed ha una situazione contabile/amministrativa irregolare di euro 13,99. In conclusione l'operatore WIND, considerato quanto sopra argomentato nonché documentato in atti, ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare le richieste fatte dell'istante poiché del tutto infondate sia in fatto che in diritto, oltre ad non essere state né documentate né provate, in questa sede.

3. Le controdeduzioni dell'istante

L'utente, a mezzo del delegato di fiducia, ha replicato alle argomentazioni della WIND ed in sintesi, ha dichiarato quanto di seguito. In via preliminare ha significato che nonostante le numerose segnalazioni e le richieste di intervento fatte, il modem/router non è mai stato sostituito o sottoposto ad un'analisi tecnica in loco per verificarne il corretto funzionamento ed ha poi elencato le segnalazioni fatte nel tempo alla WIND, di cui la prima con data 14/01/2021. Proseguendo ha asserito che, in sede dell'udienza di conciliazione, l'operatore telefonico ha ammesso di aver causato il danno, ragione per cui ha offerto una risarcitoria di euro 400,00 che tuttavia non è stata accettata in quanto ritenuta irrisoria rispetto all'entità e alla durata del disservizio avuto, oltre a ritenerla non conforme ai principi stabiliti nella delibera n. 347/18/CONS. Altresì, ha dichiarato che pur essendo consapevole che il problema avuto sia stato probabilmente originato da un'infrastruttura dell'operatore TIM comunque la responsabilità per la qualità del servizio erogato ricade interamente sulla WIND, in quanto essa è la contraente diretta. Proseguendo ha ribadito che la richiesta fatta in istanza quale quella di aver attivato sull'utenza in uso la tecnologia FTTH, non può essere configurata come una modifica contrattuale ma come un diritto del cliente di poter usufruire, nella propria zona di residenza, del miglior servizio disponibile. Ulteriormente ha affermato di aver ricevuto da WIND delle frequenti chiamate per verificare lo stato funzionale della linea telefonica ma a queste ha sempre replicato, rimarcando l'attuale disservizio. Quest'ultima circostanza non fa altro che confermare la persistenza del disservizio avuto e la necessità di un tempestivo intervento che si è concretizzato solo a seguito del reclamo pec inviato il 07/12/2023 a WIND e di quello congiunto fatto in data 11/01/2024 anche alla TIM che ha proceduto poi nella data del 15/01/2024 ad effettuare l'intervento dovuto. Concludendo, ha quindi asserito di aver richiesto una congrua quantificazione del danno patito considerata la gravità e la durata del disservizio avuto atteso l'impatto negativo che tale disservizio ha arrecato sia sulla vita quotidiana che su quella lavorativa.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rende opportuno chiarire che la richiesta di cui al punto 3) "di indennizzo danni" è inammissibile in questa sede, atteso che la quantificazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e, pertanto del delegato Corecom, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria, così come



espressamente indicato nell'art. 20 comma 5 del vigente *Regolamento* di cui allegato B alla Delibera Agcom n. 358/22/CONS. Sempre in via preliminare, si dichiarano irricevibili le repliche ed i documenti prodotti dalle parti dopo la data ultima del 20/03/2024, stante i termini stabiliti dall'art.16 comma 2 del vigente *Regolamento* di cui sopra secondo il quale *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*. Ed ancora che non potranno essere oggetto di valutazione i reclami telefonici indicati dall'utente unicamente nelle repliche, poiché in base all'art.16 comma 2 del vigente *Regolamento* di cui sopra, il primo termine in esso indicato è assegnato solo all'operatore cosicché, successivamente al deposito dell'istanza, l'utente può solamente replicare alla difesa dell'operatore ma non può introdurre materiale nuovo, a maggior ragione poi se si tratta di materiale che aveva in disponibilità all'atto della domanda fatta. Difatti, a garanzia del diritto di difesa e coerentemente con le regole del contraddittorio, l'oggetto della replica deve sostanziarsi nella risposta a quanto dedotto dalla controparte (operatore) nella propria difesa, evitando che il deposito di ulteriori informazioni e/o documenti, sia di fatto, di aggirare la disciplina sopra ricordata. Il gestore, infatti, appresta la propria difesa basandosi su quanto depositato dall'istante all'atto della domanda, cosicché ammettere, in sede di replica, la produzione di elementi nuovi comprometterebbe irrimediabilmente il diritto di difesa (Agcom determina n. 115/20/DTC; Corecom Abruzzo delibera n.32/2020). Tra l'altro, nel caso in questione è risultato di tutta evidenza, che l'istante già possedeva tali elementi all'atto della presentazione dell'istanza e non li ha indicati così come invece dovuto e richiesto anche dal sistema ConciliaWeb. Fatte queste necessarie premesse, nel merito, l'istanza non può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. Con la presente procedura l'istante ha lamentato alla WIND il malfunzionamento dell'utenza di tipo privato *XXXXXXXXXX* adducendo di aver reclamato all'operatore da tempo, tale disservizio. Considerato quanto eccepito in preambolo della presente sui reclami telefonici indicati solo in sede di repliche, nel carteggio in atti risultano depositati dall'istante solo due reclami trasmessi all'operatore a mezzo pec. Il primo con data 07/12/2023, ovvero data in cui l'istante ha presentato la prodromica istanza (UG/649640/2023) e l'altro con data 11/01/2024, data quest'ultima, in cui lo stesso ha presentato l'istanza di definizione di cui si discute. Orbene, considerate le date in cui sono stati formulati i reclami scritti da parte dell'istante è doveroso riportare l'orientamento ormai consolidato assunto dall'Autorità, la quale ha ripetutamente ribadito testualmente che *“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”* (delibera Agcom n. 69/11/CIR, delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc). Non solo, in fase del contraddittorio la WIND ha depositato agli atti sia il dettaglio del traffico voce che dei log di connessione, ante i semi mesi dal reclamo scritto formulato dall'istante, relativi all'utenza telefonica *XXXXXXXXXX* a comprova del regolare funzionamento dei servizi che non hanno subito repliche né



eccezioni da parte dell'utente. Si evidenzia, altresì, che non risulta dal carteggio agli atti alcuna richiesta per l'adozione di un provvedimento d'urgenza nei confronti della WIND, per ottenere il coretto ripristino dell'eventuale malfunzionamento dell'utenza telefonica de qua. Orbene, nel caso in questione, è doveroso richiamare i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere *iuxta alligata et probata*, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti. Ed ancora, che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, principi, che non risultano essere stati rispettati da parte dell'utente nella presente procedura ed in questa sede. Pertanto, ne consegue che qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere la richiesta fatta dall'istante e di cui al punto 1). Invero, dalla disanima del carteggio in atti è risultato di tutta evidenza che l'utente ha lamentato alla WIND *l'indecente situazione della cabina telefonica posta in strada*, la cui proprietà è ascritta alla TIM S.p.A. Pertanto, quest'ultima società è l'unica responsabile della manutenzione e della riparazione e gestione delle infrastrutture telefoniche, comprese le cabine ed i cavi. Anche in relazione a tale lamentela fatta, la WIND ha dato prova non solo di essersi prontamente attivata nei confronti della sola proprietaria della cabina (TIM S.p.A.) allorquando ha ricevuto il reclamo pec dell'istante ma anche, di aver interloquito in modo costante con quest'ultimo fino alla conferma ricevuta che la cabina era stata bonificata, come da probante documentazione agli atti versata. Comunque, come sopra detto nonché documentato al fascicolo da parte della WIND, tale problematica non ha inficiato all'istante l'utilizzo dell'utenza XXXXXXXX né la stessa ha mai subito interruzioni, ragione per cui è parimenti rigettata la richiesta di cui al punto 2). In ultimo si significa che per quanto concerne la testuale richiesta*con la migliore tecnologia disponibile...* fatta dall'istante in seno alla richiesta di cui al punto 2) quest'ultima, non può essere presa in considerazione atteso che esula dalle specifiche competenze del Corecom il potere di ordinare al gestore di modificare contratti in essere.

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

Palermo 29/05/2024

IL PRESIDENTE