



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/574868/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 27/12/2022 acquisita con protocollo n. 0364327 del 27/12/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara, in sintesi, quanto segue. In data 1 giugno 2022 segnala al Servizio Clienti l’impossibilità di connettersi ad Internet con la SIM dati inserita nel computer con una chiavetta USB per rete 3G. L’operatore Wind-Tre riscontra la segnalazione con il codice 1429778705

e comunica all'utente la presenza in zona di disservizi nella rete dati. Dopo 8 giorni di interruzione il servizio Internet viene riattivato e in data 13 giugno 2022 invia tramite PEC un reclamo all'operatore con la richiesta dell'indennizzo pari a euro 60,00 nella misura di euro 7,50 per giorno di interruzione. L'operatore risponde che avrebbe provveduto a riscontrare il reclamo, ma sono trascorsi 45 giorni e Wind-Tre non ha fornito una risposta scritta al reclamo. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) indennizzo di euro 60,00 per interruzione del servizio dati per il periodo di 8 giorni; 2) indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo.

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Chiede l'inammissibilità dell'istanza stante la completa genericità della stessa laddove l'istante dichiara di aver subito un presunto e generico disservizio senza allegare alcun tipo di reclamo, contestazione, senza aver effettuato un'istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza, non depositando alcun elemento a sostegno di quanto dichiarato, né il relativo contratto. Parte istante allega un reclamo del 13/06/2022 con il quale richiede un indennizzo per presunto e pregresso disservizio dal 01/06/2022 al 09/06/2022. Si evidenzia che ex art. 6 Delibera 353/19 Cons. l'istanza è assolutamente generica. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali ma soprattutto per la lesione del diritto di difesa non potendo l'operatore, chiamato in causa, poter focalizzare la propria difesa su un evento definito. L'istante, infatti, chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. In data 22/12/2021 parte istante richiedeva l'attivazione del contratto XXXXXXXX per la SIM prepagata XXXXXXXX regolarmente attivata. In data 01/06/2022 parte istante contattava il servizio clienti per comunicare un generico malfunzionamento dati. Si procedeva ad aprire una segnalazione di verifica tecnica e si inoltrava al cliente un SMS al XXXXXXXX di conferma apertura pratica. In seguito alle opportune verifiche nessuna anomalia veniva riscontrata, pertanto la segnalazione veniva chiusa. Si procedeva ad inoltrare sms al cliente di chiusura pratica in data 02/06/2022 e 04/06/2022. Sms al XXXXXXXX: "Ciao, in merito alla tua segnalazione N°1429778705 dei giorni scorsi, non avendo ricevuto riscontro al sms che ti abbiamo inviato, confermiamo da ulteriori verifiche tecniche la soluzione definitiva dell'anomalia. Qualora ne avessi ancora la necessita' puoi contattare il Servizio Clienti WINDTRE." Alcuna ulteriore segnalazione, GU5, reclamo è pervenuto sui sistemi Wind Tre per contestare un presunto disservizio. In data 13/06/2022 parte istante inoltrava una richiesta di indennizzo per il pregresso disservizio dati subito. Pur non riscontrando disservizi né guasti certificati, in assenza di responsabilità ed in ottica di fidelizzazione si procedeva, in data 15/07/2022 a riconoscere al cliente un accredito di euro 10.00 sulla sim e si procedeva a dare riscontro al cliente, sempre in data 15/07/2022 tramite SMS al XXXXXXXX rispettando i modi e tempi previsti dalle condizioni di contratto e carta servizi. Di seguito l'SMS inoltrato in data 15/07/2022 al XXXXXXXX con l'accredito riconosciuto. "Gentile Cliente in merito alla pratica 1433013371 ti abbiamo riconosciuto un importo di euro 10." Come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. È evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196). Appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate; si richiamano 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, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È 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. Voglia l'illustrissimo

Corecom considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato dallo scrivente operatore. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind - 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, verso 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. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Si 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. Nel caso di specie non solo alcun presunto disservizio era presente!!!! REPLICHE ISTANTE L'istante ha depositato repliche attraverso le quali, nel contestare tutte le affermazioni dell'operatore, ribadisce che lo stesso non ha riscontrato il reclamo del 13/06/2022 e non ha accreditato l'importo di euro 10,00 come indennizzo per il disservizio sulla SIM.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Nel merito l'istante contesta la mancata erogazione, da parte dell'operatore, dell'indennizzo per l'interruzione, dall'1 all'8 giugno 2022, del servizio Internet sulla SIM dati in argomento, inserita nel computer con una chiavetta USB per rete 3G, oltre che la mancata risposta al reclamo del 13 giugno 2022 mediante il quale ha richiesto tale indennizzo. In relazione alla richiesta di cui al punto 1) nella considerazione che l'operatore non ha dimostrato in questa sede la regolare erogazione del servizio nel periodo oggetto di contestazione, si ritiene che lo stesso sia tenuto a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 48,00, ai sensi dell'art. 6 comma 1, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, calcolato moltiplicando euro 6,00 per 8 giorni di interruzione del servizio. Anche la richiesta di indennizzo di cui al punto 2) è accolta nella considerazione che l'operatore, sebbene abbia dichiarato, senza però dimostrare, di avere, in data 15 luglio 2022, riconosciuto al cliente un accredito di euro 10,00 sulla SIM, tale circostanza è stata smentita dall'istante mediante il deposito in atti del tabulato della memoria della SIM relativo alle ricariche e messaggi ricevuti dalla Wind nel periodo giugno - settembre 2022, pertanto l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 comma 1, della delibera 347/18/CONS, di euro 300,00.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 27/12/2022, è tenuta a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 348,00 (trecentoquarantotto/00), di cui euro 48,00 ai sensi dell'art. 6 comma 1, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, ed euro 300,00 ai sensi dell'art. 12, comma 1, del medesimo Regolamento indennizzi.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone