

DELIBERA N. 3/2021
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/306732/2020)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province

autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’ accordo quadro 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 e delle relative convenzioni”;

VISTA l’ istanza di XXX del 17/07/2020 acquisita con protocollo n. 0308138 del 17/07/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’ istante

A seguito dell’ udienza di conciliazione del 21.05.2020, l’ istante ha depositato istanza di definizione in data 17.07.2020 dichiarando di aver subito un malfunzionamento sulla linea 0532XXX283 a decorrere dal 29.06.2019 e fino al 21.08.2019. Espone che il contratto All Inclusive Business risale al 23.11.2016 e che già in precedenza vi erano stati casi di malfunzionamento a seguito dei quali vi era stata una prima procedura Corecom, terminata con verbale di accordo in data 27.06.2019. L’ istante sostiene di aver inviato segnalazione di disservizio in data 29.06.2019 e che solo in data 31.07.2019 un tecnico si recava in loco per verificare la situazione e valutava che il malfunzionamento era dovuto alla vetustà della cabina TIM. Pertanto, la segnalazione di disservizio veniva chiusa con l’ invio di un messaggio da Wind in data 01.08.2019 alle ore 12,25. La linea continuava a non funzionare ed in data 05.08.2019 veniva inviata nuova segnalazione. In data 10.08.2019 la linea risultava ancora non fruibile e l’ istante provvedeva al trasferimento di chiamata su altro numero. Rileva che la linea è tornata attiva solo in data 21.08.2019. L’ istante richiede: a) accertamento del malfunzionamento del servizio voce e dati per le giornate dal 29.06.2019 al 21.08.2019; b) liquidazione dell’ indennizzo ex art. 5 e 13 dell’ allegato A) delibera 347/18/CONS quantificato in euro 1.590,00; c) riconoscimento delle spese legali per euro 200,00.

Nella memoria di replica l’ istante sottolinea che la morosità non ha rilievo ai fini della decisione sulla vertenza. Rileva che risulta impossibile che l’ operatore non rinvenga alcun reclamo sui propri sistemi in quanto sono stati inseriti reclami in data 29.06.2019, 01.08.2019, 21.08.2019, oltre al fatto che in loco si è recato un tecnico. Rileva che l’ onere probatorio a suo carico sia ottemperato. In punto alle spese legali rileva che l’ istante non avrebbe potuto effettuare la procedura in autonomia.

2. La posizione dell’ operatore

L’ operatore, nella propria memoria difensiva del 22.09.2020, conferma quanto esposto dall’ istante relativamente ad una precedente e positiva procedura di conciliazione.

Rileva che il malfunzionamento lamentato si sarebbe prodotto subito dopo la sottoscrizione del precedente accordo ed in particolare in ricezione, in quanto utilizzato il trasferimento di chiamata. Evidenzia che al momento dell'istanza sussiste un insoluto di euro 162,50. In punto al merito della vicenda rileva che agli atti non è presente alcun reclamo da parte dell'istante e che il reclamo è condizione necessaria per il riconoscimento degli indennizzi come da costante giurisprudenza Agcom e Corecom. Oltre a ciò, l'istante non ha fornito alcuna prova del lamentato disservizio e precisa che non è sufficiente fare riferimento a fatti notori per dimostrare il disservizio lamentato. Ricorda che da carta servizi l'operatore deve risolvere il disservizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità. In punto alle spese di procedura rileva che la delibera 353/19/CONS riconosce le spese di procedura se necessarie e giustificate. Conclude richiedendo il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Le domande a) di accertamento del malfunzionamento del servizio voce e dati per le giornate dal 29.06.2019 al 21.08.2019 e b) liquidazione dell'indennizzo ex art. 5 e 13 dell'allegato A) delibera 347/18/CONS quantificato in euro 1.590,00 possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento. Come da costante giurisprudenza Agcom e Corecom, in caso di malfunzionamento l'istante è tenuto a presentare reclamo all'operatore, così da metterlo nelle condizioni di poter intervenire. La delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene che "non sia 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" (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). Qualora si tratti di reclamo telefonico, come apparentemente nel caso di specie, lo stesso deve avere determinate caratteristiche: "Quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica" (cfr. Co.re.com. Emilia-Romagna n. 33/20). In aggiunta a quanto sopra, in casi come quello lamentato, è possibile far ricorso al Corecom richiedendo il provvedimento di cui all'Art. 5 della delibera 353/19/CONS (GU5). Nella documentazione prodotta dall'istante non emergono reclami scritti, né tantomeno telefonici (salvo la sola indicazione delle date) e, data l'importanza della funzionalità della linea per l'istante e il lungo periodo in cui il disservizio si è protratto, non emerge neppure una richiesta di intervento diretto al Corecom. Prova di quanto è il fatto che l'istante in memoria di replica si lamenta che doveva essere l'operatore a produrre i ticket di segnalazione e i reclami avanzati dall'istante stesso. Quest'ultimo non produce neppure screen shot del messaggio ricevuto in data 01.08.2019 alle ore 12,25 o copia del verbale di visita del tecnico. Pertanto, non ha dato prova di aver messo a conoscenza l'operatore del disservizio patito.

La domanda c) non può essere accolta, sia in quanto la soccombenza sulle domande principali fa venire meno il riconoscimento di eventuali spese di procedura, sia per la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 18.02.2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi