

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/674098/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 12/04/2024 acquisita con protocollo n. 0106567 del 12/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante sig. XXX, in data 12.04.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Wind 3 s.p.a., lamentando, relativamente all’utenza n. XXX, il malfunzionamento della linea e una discontinua erogazione del servizio. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/674098/2024. Nello specifico, il sig. XXX esprimeva: “in data 10.02.2024, dopo innumerevoli segnalazioni telefoniche al 159, si proponeva reclamo per la perdita continua di linea/segnale. Nonostante le numerose segnalazioni, il problema non è stato risolto. Molteplici volte in una giornata la scheda perde continuamente il segnale posizionandosi in linea E perdendo la 4G e creando non pochi disservizi. Vi è una irregolare e discontinua erogazione del servizio e mancato rispetto degli standard qualitativi. L’istante concludeva chiedendo: - indennizzo per mancata corretta fruizione del servizio; - indennizzo per mancata risposta al reclamo; - il rilascio di una liberatoria senza penali, per passaggio ad altro operatore, stante la responsabilità dell’operatore per il disservizio. L’istante quantificava un indennizzo pari ad € 150,00.

Posizione operatore: L’operatore Wind 3 s.p.a. ha depositato memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate e non provate, pertanto, ne ha chiesto integrale rigetto. Nello specifico, l’operatore ha rappresentato che il sig. XXX ha concluso in data 17.11.2023 un contratto per

una linea mobile, recante numerazione XXX, con piano New Basic - Offerta Go150XL Easy Pay. In data 12.02.2024 l'istante ha inoltrato reclamo per denunciare il malfunzionamento della linea, assenza e discontinuità del segnale in diversi momenti della giornata. L'operatore precisa che quello del 12.02.2024 rappresenta l'unico reclamo dell'istante, non risultando le numerose ulteriori segnalazioni di disservizio, contrariamente a quanto l'istante stesso sostiene. Comunque, la segnalazione veniva chiusa con l'esito: "non rilevate anomalie a seguito di verifica guasti, performance e lp". Wind 3 s.p.a., inoltre, eccepisce la genericità della domanda chiedendone il rigetto, non avendo parte istante assolto l'onere probatorio su di lui incombente, teso a dimostrare il disservizio lamentato. Infine, rappresenta che, come precisato nelle condizioni generali di contratto e nella carta dei servizi, in ragione della stessa natura del contratto di somministrazione di telefonia mobile, in alcune zone del territorio nazionale e non nazionale, il servizio potrebbe essere meno efficiente, e che la debolezza del segnale può essere causata da svariati motivi. Ad ogni modo, l'operatore non può garantire, su tutto il territorio, la totale copertura del segnale. Wind 3 s.p.a., a sostegno delle proprie difese, precisa che l'istante non ha avviato un procedimento d'urgenza per la risoluzione della problematica lamentata e produce un prospetto "dettaglio del traffico" relativo all'utenza oggetto di procedimento, attestante il regolare e continuo utilizzo della linea.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Il sig. XXX lamenta una perdita continua di linea, con conseguente irregolare erogazione del servizio, a far data dal mese di febbraio 2024. Egli precisa di aver presentato numerose segnalazioni al servizio clienti ma la problematica non è stata risolta, anzi, ancora persisterebbe. In data 10.02.2024 ha presentato formale reclamo per il disservizio subito, rimasto inevaso dall'operatore. Ebbene, la domanda dell'istante, tesa ad ottenere un indennizzo per la discontinuità di segnale, non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha pienamente assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind 3 s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Difatti, l'istante non fornisce adeguato supporto probatorio comprovante l'assenza di segnale e la discontinua erogazione del servizio, limitandosi ad asserirlo. A ciò si aggiunga che l'istante evidenzia il protrarsi del disservizio da diversi mesi, senza, tuttavia, che si sia adoperato a presentare istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza, teso alla risoluzione della problematica. Pertanto, alla luce della documentazione versata in atti e da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, mancano, nel caso di specie, elementi utili a ritenere accoglibili le richieste dell'istante, contravvenendo quest'ultimo all'onere probatorio su di lui incombente. A ciò si aggiunga che l'istante rappresenta di aver presentato numerosi reclami all'operatore, tuttavia, agli atti produce screenshot da cui risulterebbero due messaggi dell'operatore (senza avere certezza che facciano riferimento al disservizio de quo), il primo datato 19.01.2024 avente ad oggetto comunicazione di presa in gestione della segnalazione, e l'altro datato 23.02.2024 avente ad oggetto un aggiornamento su una segnalazione. Orientamento consolidato ritiene: "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (cfr., tra tante, Agcom, Delibere n. 24/12/CIR, 38/12/CIR, 28/12/CIR). In riferimento alla mancata risposta al reclamo, di cui l'istante chiede gli venga riconosciuto l'indennizzo, è opportuno precisare che, dall'analisi della documentazione agli atti, il procedimento di conciliazione è stato avviato quando non era ancora spirato il termine concesso all'operatore per fornire adeguata risposta al reclamo effettuato dall'istante. In virtù di ciò, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per la mancata risposta al reclamo. Tutte le ulteriori richieste dell'istante sono da intendersi rigettate. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 12/04/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Vincenza Vassallo