

DELIBERA N. 158/2022/CRL/UD del 04/08/2022
S. GXXX / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/209/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra S. Gxxx di cui al prot. D1118 del 21.02.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito di sottoscrizione contratto con Wind Tre S.p.a (da ora in poi solo Wind), parte istante lamenta la mancata o parziale fornitura del servizio di telefonia fissa sull'utenza contraddistinta dal n. 06.310xxx.

Richiede pertanto un indennizzo per la mancata o parziale fornitura del servizio e la rifusione delle spese legali di procedura e di mediazione.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in atti la Wind, eccepisce preliminarmente l'improcedibilità e/o inammissibilità della richiesta di indennizzo per danno morale ed economico.

Nel merito ricostruita la vicenda storica nel merito, chiede di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 173/07/CONS art.16 comma 4.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamenta la mancata o parziale fornitura del servizio relativo all'utenza n. 06.31xxx, la cui attivazione richiesta in data 27.09.206 è stata eseguita, a dire della stessa solo in data 30 gennaio 2018.

Esaminati gli atti le pretese di parte istante non possono essere accolte per i motivi di cui in seguito.

Parte istante, infatti non ha provveduto a fornire idonea documentazione atta a dimostrare di aver presentato reclami alla Wind in relazione alla mancata o parziale fornitura del servizio di telefonia fisso relativo all'utenza n. 06.31xxx, non permettendo in questo modo alla stessa società di intervenire per eliminare il disservizio.

Numerose delibere dell'AGCOM negli ultimi anni hanno infatti stabilito che "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. ". (così, le delibere AGCom n.50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR;34/12/CIR e altre ancora).

Alla luce delle recenti pronunce dell'Autorità, la Determina Direttoriale 59/15/DIT, ha infatti stabilito che è ormai pacifico il principio per cui "se è onere del gestore la prova della risoluzione della problematica lamentata dal cliente, è inconfutabile che sul cliente

incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale".

Parte istante, come già detto, non ha fornito documentazione atta a dimostrare di aver segnalato con reclami il disservizio alla Wind e quindi non è dimostrato l'onere in capo all'operatore di porre in atto misure riparatorie.

Per detti motivi non può, parimenti, essere accolta la richiesta di rifusione delle spese di lite.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

- Il rigetto dell'istanza della Sig.ra S. Gxxx per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini