

DELIBERA N. 287/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Ixx M. / H3G S.P.A. (ora WIND-TRE S.P.A.)
(ISTANZA LAZIO/D/854/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 del Sig. M. Ixxx di cui al prot. D5583 del 09/10/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

L'istante lamenta l'asserita ingiustificata sospensione del collegamento sull'utenza mobile n. 340.7xxxxxx, a sé intestata, riscontrata dall'1/10/2013 al 5/11/2013.

Formulava pertanto istanza di definizione nei confronti dell'operatore H3G, attualmente Wind-Tre S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Wind-Tre) al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "la restituzione delle somme pagate per il periodo in cui l'utenza era stata sospesa, ...il ristoro di tutti i danni...subiti per effetto della ingiustificata interruzione".

A supporto delle proprie pretese, allegava, oltre ai prescritti documenti, le fatture di cui chiedeva il rimborso.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante eccependo in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza di definizione, in quanto deferita ben oltre il termine previsto dall'art. 14, co. 2, delibera 173/07/CONS.

Come provato documentalmente da Wind-Tre, il Sig. Ixxx ha conferito mandato, in data 5/11/2013, ad A.C.U., associazione di consumatori aderente al protocollo di conciliazione con H3G S.p.a. ai sensi dell'art. 13, co. 2 della delibera 173/07/CONS, onde esperire il tentativo di conciliazione *online*, in relazione ai medesimi addebiti sopra rappresentati e alle medesime domande, davanti all'apposita Commissione costituita presso la società.

La proposta transattiva formulata dall'operatore il successivo 4/02/2014 non veniva mai accettata da parte istante, con conseguente inammissibilità della presente istanza di definizione, richiesta in data 6/10/2017, in violazione dell'art. 14, co. 2, delibera 173/07/CONS.

In subordine, nel merito, l'operatore ribadiva la propria correttezza gestionale e precisava, senza addurre prova, di aver preavvisato regolarmente la sospensione dell'utenza, impossibilitata alle sole chiamate in uscita per un periodo diverso e molto più contenuto rispetto a quello lamentato dall'istante, vale a dire dal 30/10/2013 al 5/11/2013, come da *print* di sistema, con conseguente diritto ad un indennizzo quantificato in € 45,00.

Per tali ragioni, insisteva per il rigetto integrale delle domande formulate nei propri confronti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto improponibile, alla luce dell'eccezione preliminare svolta da Wind-Tre.

Dall'analisi del fascicolo istruttorio, risulta provato *per tabulas* che, in data 5/11/2013, il Sig. Iozzino richiedeva la conciliazione davanti all'apposita Commissione attiva presso l'operatore per il tramite di A.C.U., ai sensi dell'art. 13, co. 2 della delibera 173/07/CONS.

La proposta transattiva datata 4/02/2014, anch'essa in atti, non veniva mai accettata da parte istante, con conseguente decorrenza, a partire da tale data, del termine entro cui richiedere la definizione della controversia presso il Corecom Lazio.

A nulla rileva il fatto che, in data 18/07/2017, sia stato esperito un ulteriore tentativo obbligatorio di conciliazione presso questi uffici, in quanto l'art. 3, co. 3-bis preclude l'esperimento del tentativo di conciliazione "se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1". Da ciò deriva l'inammissibilità, nel caso di specie, dell'istanza di conciliazione del 12/05/2017, prot. n. 17-C-05657, con conseguente caducazione dell'istanza stessa di definizione, di cui il tentativo di conciliazione costituisce l'antecedente logico-giuridico.

Per tale motivo e stante altresì la violazione dell'art. 14, co. 2 della delibera 173/07/CONS, in virtù del deferimento della controversia ben oltre il termine trimestrale ivi previsto, si rigetta integralmente l'istanza di definizione a nome del Sig. Iozzino perché improponibile.

Ritenuto assorbente quanto sopra,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta integralmente l'istanza del Sig. Ixxx M. nei confronti della società H3G S.p.a. (ora Wind-Tre S.p.a.).

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini