

**DELIBERA N. 301/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**Sxxx Axxxx Sxxx A./WINDTRE S.p.A**  
**(ISTANZA LAZIO/D/821/2018)**

**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. Sxxx Axxx Sxxx A. di cui al prot. D3631 del 10/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il diniego di WIND all'attivazione di una promozione (in quanto le verifiche disposte dal gestore davano esito negativo sulla posizione contabile dell'istante) e la mancata risposta al reclamo.

Su quanto assunto ha chiesto € 300,00 a titolo di indennizzo.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore si è difeso assumendo che il lamentato disservizio, segnalato in data 7.2017 è stato risolto il 18.8.2017 giusta riscontro inoltrato all'utente ed all'Associazione di consumatori.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

### **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, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce della documentazione in atti la domanda non può essere accolta.

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

E difatti alcuna prova viene fornita dall'istante in merito alle richieste effettuate al gestore fino a quella del 7.7.2017 con la quale, più che avanzare formale reclamo, chiede lo "sblocco di eventuali limiti".

In punto di merito va evidenziato anzitutto che l'operatore ha accolto la richiesta dell'istante dandone conferma già in data 18.8.2017 e quindi prima ancora del decorso dei 45 gg previsti dalla carta dei servizi quale tempo massimo di riscontro.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, va eccepita la manifesta genericità della medesima, atteso che nessun valido reclamo risultata allegato dall'utente e, per l'effetto, non può procedersi al relativo indennizzo. In atti, difatti, quello rubricato come "reclamo" è, in realtà, come anticipato, la richiesta di "sblocco di eventuali limiti" all'attivazione della promozione e non contiene alcuna messa in mora del gestore. In ogni caso, appare opportuno evidenziare che il gestore, accogliendo la richiesta dell'istante ha fornito "aliunde" riscontro alla richiesta stessa. Si consideri al riguardo quanto affermato dall'AGCOM nella Delibera n. 152/11/CIR: "*L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente*

*alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per facta concludentia*".

Tutto ciò premesso,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. Sxxx Axxx Sxxx A. nei confronti della società 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.

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](http://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