AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 304/2022/CRL/UD del 08/09/2022
E. Bxxx/WINDTRE S.p.A
(ISTANZA LAZIO/D/774/2018)

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. E. Bxxx di cui al prot. D3489 del 28/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta disservizi sulla linea voce e adsl dal 5.1.2018 mai conclusi nonostante la segnalazione del 23.1.2018.
Sulla base di quanto sopra descritto, l'istante ha chiesto:

- € 615,00 per malfunzionamento
- € 156,00 per "mancata risposta al reclamo"
- Rimborso di € 90,00 per somme pagate e non dovute;
- Storno insoluto.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore asserisce la corretta gestione dell'utente assumendo, poi, che alcun reclamo in merito ai disservizi è mai stato presentato.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva anzitutto 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.
Si evidenzia che la documentazione fornita dall'utente appare per gli aspetti di merito del tutto insufficiente e generica.
E così.
Alcun reclamo sul presunto malfunzionamento della linea è stato allegato dall'istante.
Tuttavia dalla documentazione del gestore emerge il disservizio dalla data indicata dall'istante. Emerge, pure, che alla data del 13.3.2018 ancora il disservizio non era terminato e non era risolvibile.
Contrariamente a quanto sostenuto, invece, non risulta prova che l'utente sia stato informato delle difficoltà incontrate nella risoluzione del disservizio sulla "non migliorabilità" della linea.
Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS per un totale di 123 giorni per € 615,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
Le altre richieste non meritano accoglimento dal momento che alcun supporto probatorio viene prodotto a supporto della fondatezza delle stesse.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. E. Bxxx nei confronti della società WINDTRE SPA che sarà tenuta a corrispondere la somma di € 615,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
2. WindTre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 08/09/2022
Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini