

DELIBERA N. 318/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**A. Bxxx / WINDTRE S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/399/2017)**

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 della Sig.ra A. Bxxx di cui al prot. D1800 del 27/03/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

Con formulario GU14 oggetto della presente procedura, l’istante deduce di aver richiesto in data 24.11.2017 con contratto “on line” attivazione del servizio Fibra e di

una SIM dati con operatore WINDTRE, ma che la linea in parola veniva attivata solo nel successivo mese di dicembre ed il servizio voce nel mese di gennaio 2018. Per tali motivazioni contestava la ritardata attivazione dei servizi richiesti all'Operatore. A sostegno della propria doglianza, assume di aver richiesto all'intestato Corecom, e poi ottenuto, un provvedimento temporaneo del 21.12.2017 per l'attivazione dei servizi voce e dati.

Per tali motivazioni richiedeva: i. indennizzo per ritardo attivazione come da All. A del. 73/11/CONS; ii storno somme non dovute e rimborso somme pagate e non dovute; iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami come da All. A del. 73/11/CONS.

2. La posizione dell'Operatore:

Si costituiva tempestivamente l'Operatore WINDTRE a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste avversarie in considerazione dell'assoluta genericità delle stesse, oltre a rilevare l'assenza di qualsivoglia reclamo in allegato all'istanza di definizione. Nel merito, rileva che dalla disamina della richiesta di attivazione datata 24.11.2017, risultava precisato che l'attivazione avrebbe richiesto circa 20 giorni, a fronte del quale l'utente presentava istanza di conciliazione nonché richiesta di adozione in via di urgenza del provvedimento temporaneo ex. Art. 5 della delibera 173/07/CONS già in data 05/12/2017, senza neppure attendere la tempistica minima sopra indicata, né in alcun modo l'eventuale termine ultimo di attivazione contrattualmente vigente e fissato in giorni 90.

Sul punto rileva che già in pendenza della procedura ex GU5 introdotta dalla parte istante, la WINDTRE – con memoria del 14/12/2017 – rappresentava all'adito Corecom Lazio, di aver già provveduto, a dar seguito all'ordine di attivazione del servizio, poi perfezionatasi in data 21/12/2017.

Per quanto diversamente attiene la scheda SIM, la WINDTRE precisa come la stessa fosse stata consegnata in data 06/02/2018 ed immediatamente attivata. Premesse i suesposti fatti, come supportati dalla documentazione versata in atti, concludeva per il rigetto della domanda avversaria.

In sede di repliche: con nota difensiva di parte, l'utente contestava le deduzioni e le produzioni offerte dal Gestore ed insisteva per l'accoglimento delle proprie richieste tutte, come da istanza introduttiva del procedimento.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento non è possibile accogliere la domanda di parte ricorrente, per le motivazioni di seguito riportate.

Come si evince dalla ricostruzione dei fatti documentata dal Gestore l'attivazione dei servizi è avvenuta tempestivamente e, comunque, entro la tempistica prevista dalle condizioni di contratto e dalla Carta dei Servizi del Gestore. Orbene, a seguito dell'ordine on line datato 24.11.2017, l'utente – con inesorabile solerzia – presentava istanza GU5 il successivo 6.12.2017 a distanza di appena 12 giorni dalla richiesta di attivazione. Tuttavia, come peraltro comune per tutti i Gestori (e come indicato dalla WINDTRE già in sede di inserimento dell'ordine) l'attivazione del servizio richiede un termine tecnico minimo di 20 giorni per poter essere portata a termine. Ad ogni buon conto, anche a voler prescindere da tale circostanza, il Gestore ha dimostrato di aver attivato i servizi voce ed internet – anche in concomitanza del provvedimento temporaneo nelle more adottato dall'Intestato Corecom – con decorrenza dal 21.12.2017, ovvero a distanza di 27 giorni dall'inserimento della richiesta on line. La circostanza viene altresì comprovata dall'Operatore a mezzo deposito nel corso dell'istruttoria del traffico dati sulla linea di titolarità della Sig.ra Bxxx.

Sul punto, giova ricordare che il termine massimo per l'attivazione dei servizi in FIBRA da parte di WINDTRE, così come previsto nelle CGC e dalla Carta dei Servizi Windtre è pari a 90 giorni e che – anche volendo addebitare la mancata tempestiva comunicazione a carico del Gestore di impedimenti tecnici per l'attivazione della linea – lo stesso operatore neppure veniva messo in condizione di poterlo fare, non avendo l'utente atteso lo sfioramento del termine tecnico minimo previsto, ed avendo nelle more formalizzato repentina istanza di provvedimento temporaneo ex. Art. 5 della delibera 173/07/CONS.

Dall'istruttoria è altresì emerso come anche la numerazione mobile, consegnata per un fatto non imputabile a responsabilità del Gestore il successivo 6.02.2018, venisse attivata entro le 24h consecutive alla documentata consegna del terminale e della SIM a mani dell'utente.

Premesso quanto sopra, stante l'inesistenza di un ritardo nell'attivazione indennizzabile in termini di delibera, si rigetta la domanda della Sig.ra A. Bxxx; conseguentemente, ne deriva che non potranno essere accolte le restanti richieste dell'istante in quanto strettamente collegate all'inammissibile fattispecie disservizio principale ex adverso invocata.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1



1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Sig.ra A. Bxxx nei confronti della società WINDTRE SpA per le motivazioni di cui in premessa

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

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to