

DELIBERA 200/2023/CRL/UD del 10/05/2023
D. Rxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/308716/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di D. Rxxx del 22/07/2020 acquisita con protocollo n. 0315600 del 22/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato la circostanza secondo la quale in data 12/06/2018, aveva sottoscritto contratto di telefonia voce e dati, In data 19/06/2018 l'istante ha richiesto, al venditore autorizzato n. 792xx, il trasloco di detto servizio da Nettuno ad Anzio. Nonostante il modem sia correttamente stato recapitato, l'istante eccepisce la mancata attivazione della linea e pertanto invia reclamo in data 27/06/2018 a mezzo raccomandata, reclamo al quale non ha mai ricevuto riscontro. L'istante lamenta inoltre che dal mese di luglio 2018 al febbraio 2019 sono pervenute, nonostante la mancanza del servizio, le fatture, che risultano addebitate sul cc. L'istante sostiene di aver pertanto provveduto alla restituzione del modem al gestore ed aver inviato nel gennaio 2019 disdetta del contratto alla Wind Tre Spa. Nel novembre 2019 l'istante ha ricevuto diffida di pagamento per la somma di € 348,08 e relativa a fatture emesse nel periodo di disservizio. L'istante chiede pertanto lo storno di tutte le fatture emesse e non dovute, ed il rimborso di quelle pagate in forza dell'addebito in c/c richiede inoltre l'indennizzo dovuto per il ritardo nel trasloco dell'utenza.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Wind Tre Spa, deducendo che: in data 25/06/2018, l'istante chiedeva telefonicamente il trasloco della sua linea fissa, ma l'indirizzo comunicato non risultava censito a sistema; veniva pertanto invitata a inviare apposito modulo per effettuare le opportune verifiche. In data 02/7/2018, Wind Tre riceveva una raccomandata con richiesta di trasloco da parte della signora Rossi. Venivano effettuate tutte le verifiche del caso ed il reparto preposto inseriva l'ordine di trasloco n. 1- 434860168252, che andava in stato Time-out per accettazione preventivo opere speciali da parte istante in data 02/08/2018. In seguito alla ricezione del Time out e relativo KO definitivo in mancanza di effettuazione delle opere speciali richieste da TIM, l'istante – debitamente informata in merito ai fatti sopra esposti - rinunciava al trasloco e l'ordine veniva chiuso definitivamente in data 31/01/2019. In data 8/2/2019 veniva inviato un SMS informativo di chiusura della pratica, come da volontà espressa della signora Rossi, dove veniva riportata anche la modalità di riconsegna modem. In data 28/03/2019 perveniva una raccomandata nella quale l'istante, a causa del mancato trasloco della linea n. 069xxx, ne richiedeva la cessazione, pertanto si inviava ordine di cessazione n. 1-461982148400 che veniva espletato correttamente con la cessazione del contratto nel rispetto delle Condizioni Generali di Contratto. Wind Tre conferma che la situazione amministrativa risulta aperta per euro 316,69 Wind Tre S.p.A. rivendica la legittimità delle fatture emesse e rileva in ultimo, ma non per importanza, che per le fatture emesse,

la contestazione avversaria risulta tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 45 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dall'art. 23, comma 1, Condizioni Generali di Contratto. Il gestore chiede quindi che nessuna responsabilità gli sia imputata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell'istante non è da accogliere per le motivazioni che seguono. L'utente lamenta la tardiva/omessa attivazione del servizio a seguito di richiesta di trasloco, tuttavia, il Gestore ha dimostrato di aver prontamente comunicato all'istante la necessità, evidenziata da Telecom Italia, di opere essenziali per il trasloco della linea, dettagliando i costi necessari all'esecuzione. Sussiste, infatti, responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl successivamente alla richiesta di trasloco effettuata dall'utente, qualora risulti provato che questi non abbia inviato un ordinativo di attivazione del servizio adsl sulla numerazione dell'utente all'operatore gestore della rete. (Agcom Delibera n. 49/11/CIR). Nel caso di specie è evidente invece che ciò sia avvenuto. Si ritiene pertanto che nessuna responsabilità possa essere addebitata al gestore, anche alla luce della Agcom Delibera n. 56/12/CIR "Non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici, che l'operatore abbia prontamente comunicato all'utente, nel rispetto della normativa di settore." Relativamente alla richiesta di storno delle fatture emesse si ritiene che le stesse siano correttamente state emesse in considerazione del vincolo contrattuale sottoscritto. Spese di procedura compensate. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si condivide la tesi dell'operatore, per la quale la risposta è stata resa per facta concludentia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza della sig.ra Rxxx nei confronti della società Wind Tre Spa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini