

DELIBERA 221/2023/CRL/UD del 10/05/2023
F. Sxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/344536/2020)

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 F. Sxxx del 26/10/2020 acquisita con protocollo n. 0442281 del 26/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “A seguito di numerosi disservizi subiti sulla mia numerazione nei mesi di giugno/luglio 2018, lamentati puntualmente al servizio clienti, ho deciso di portare la mia numerazione da altro operatore. Tali disservizi riguardavano principalmente la connessione internet (alquanto lenta), ma anche le chiamate, poiché risultavo continuamente non raggiungibile oppure, la chiamata risultava distorta. Tutto ciò si è verificato a contratto in scadenza, infatti, si sarebbe risolto intorno alla fine di agosto dello stesso anno; per cui se non avessi riscontrato tali disservizi sarei rimasta con Wind Tre fino alla conclusione naturale del contratto. L'istante formulava le seguenti richieste: Storno integrale dell'insoluto con ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese. Indennizzi previsti dalla delibera Agcom. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.00

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta specifica, in primo luogo, In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente “(..) a seguito di numerosi disservizi sulla mia numerazione ho deciso di portare il numero da altro operatore, (..)” senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”. In relazione a quanto asserito nella presente istanza: da opportune verifiche in merito, è emerso che contrariamente a quanto affermato nella doglianza dalla signora Schiavoni, non risultano a sistema precedenti segnalazioni sporte dalla stessa o da terze persone a mezzo fax, e-mail, PEC, raccomandata o semplicemente attraverso un contatto telefonico verso il Servizio Clienti, volte a segnalare il presunto disservizio e a consentire le opportune verifiche tecniche al Gestore, come da print allegato. L'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme

indebitamente corrisposte”. In conclusione si chiede l’inammissibilità dell’istanza presentata dalla sig.ra Schiavoni Francesca.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Sul piano istruttorio va rilevata l’incompletezza e l’insufficienza del quadro probatorio da parte dell’istante. In particolare, sulla base delle prove fornite da Wind 3 non risultano reclami, nè tramite telefono nè tramite sms. L’istante si esime dall’allegare la documentazione giustificativa del reclamo in merito alla linea internet e alle chiamate. Secondo quanto previsto dalle delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR ecc..., non sussiste responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea, qualora l’utente non provi di aver inoltrato il reclamo. Pertanto, l’istanza non risulta corredata dall’idonea documentazione probatoria da parte dell’istante e, per l’effetto, non appare suscettibile di accoglimento. 4. Sul diritto allo storno integrale dell’insoluto con ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese. Indennizzi previsti dalla delibera Agcom. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.00. Si ritiene non dovuto alcun indennizzo a causa dell’incompletezza e l’insufficienza della documentazione probatoria da parte dell’istante. Spese di procedura compensate. Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza formulata dalla sig.ra S. Fxxx nei confronti di WIND TRE VERY MOBILE. 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

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to