

**DELIBERA 224/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**A. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/359698/2020)**

**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 A. Cxxx del 27/11/2020 acquisita con protocollo n. 0503401 del 27/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Subisco la sospensione del servizio voce dal 28.02.2020. Trattasi di un'associazione, ciò sta recando un grossissimo disservizio all'attività. Ho sporto reclamo al numero verde Wind TRE senza ottenere riscontro. Ha subito reiterate sospensioni anche nei mesi aprile, maggio, giugno e luglio per un totale di n. gg. 45 (fino a luglio 2020), così come sopra rappresentato richiedendo in ogni situazione l'intervento del corecom ai fini del ripristino del servizio visto il mancato riscontro ai continui reclami/segnalazioni! L'istante formulava le seguenti richieste: Indennizzo per sospensione del servizio Storno totale insoluto Rimborso importo pagato. Indennizzo per reclamo VARIE ED EVENTUALI Disservizi segnalati: 1. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 17/04/2020, Data riattivazione: 21/04/2020) 2. 06XXX76780 Addebito per traffico non riconosciuto 3. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 07/07/2020, Data riscontro: Non risolto) 4. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 28/02/2020, Data riattivazione: 11/03/2020) 5. Contestazione fatture (Data reclamo: 17/04/2020) 6. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 17/04/2020, Data riscontro: Non risolto) 7. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 08/05/2020, Data riscontro: Non risolto) 8. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 08/05/2020, Data riattivazione: 11/05/2020) 9. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 30/06/2020, Data riattivazione: 03/07/2020) 10. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 28/02/2020, Data riscontro: Non risolto) 11. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 07/07/2020, Data riattivazione: 29/07/2020) 12. 06XXX76780 Addebito per traffico non riconosciuto

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

Il Gestore eccepisce, preliminarmente l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, nonché formulate per le numerazioni non riportate correttamente da parte istante. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante. Il Gestore eccepisce, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di ristoro per mancata risposta reclamo e malfunzionamento tecnico, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, nelle more del precedente procedimento GU14/153844/2019 si era

impegnata, a rimborsare/indennizzare A.E.C.I. CASTELLI. L'importo totale erogato in accordo transattivo è pari a euro 600,00 tale rimborso è stato effettuato tramite Iban, come da transattiva allegata sottoscritta dalle parti il 22/10/2019. Il Gestore eccepisce, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita. In conclusione, l'operatore richiede che venga dichiarata inammissibile l'istanza, nonché nel merito, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare 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, comma 3 Reg cit., ed è pertanto proponibile e ammissibile. La transazione citata dall'operatore si riferisce ai disservizi subiti dall'istante dal 16/01/2019 all'8/03/2019, data di risoluzione del disservizio. Inoltre, il procedimento GU14/153844/2019 derivava dall'istanza di conciliazione UG/80048/2019, depositata in data 7/02/2019. Dunque, l'istanza GU14/153844/2019 ha ad oggetto disservizi subiti in un arco temporale diverso e pertanto non vi è alcuna sovrapposizione delle istanze e delle relative richieste. L'istante lamenta malfunzionamenti consistenti in continue sospensioni sia del servizio voce sia del servizio fibra. In relazione al servizio voce, in particolare, l'istante lamenta che per i chiamanti il telefono squilla per diverso tempo a vuoto, prima che effettivamente giunga la chiamata e squilli il n. 06XXX76780. In relazione al servizio di chiamate in uscita l'istante deve effettuare almeno 3 tentativi di chiamata prima che cominci a squillare. A causa della sospensione dei servizi subita dal 28/02/2020 è stato chiesto un primo provvedimento temporaneo, seguito poi da ulteriori 4 successivi procedimenti d'urgenza. In particolare, l'istante, a fronte del frequente ripresentarsi dei disservizi lamentati, ha presentato in sequenza le suddette istanze per adozione di un provvedimento d'urgenza in data 28/02/2020, 10/03/2020, 08/05/2020, 30/06/2020 e da ultimo 08/07/2020. Wind stessa confermava il protrarsi dei disservizi in diverse occasioni nel corso dei vari procedimenti GU5, e in particolare con comunicazione del 09/07/2020, dove Wind prendeva atto del "comportamento anomalo" del modem e della necessità di una sua sostituzione. L'istanza è corredata da idonea documentazione. Sul diritto all'indennizzo per sospensione del servizio. Indennizzo per mancata risposta ai reclami. Storno rimborso delle fatture non dovute per traffico non riconosciuto VARIE ED EVENTUALI è applicabile l'art. 13, c. 3, All A delibera n. 347/18/CONS, e l'indennizzo è pari a complessivi € 540,00 (€ 6,00 x 45g), per il malfunzionamento verificatosi durante il periodo 28/02/2020 al 29/07/2020, per il servizio voce è applicabile l'art. 13, c. 3, All A delibera n. 347/18/CONS, e l'indennizzo è pari a complessivi € 540,00 (€ 6,00 x 45g), per il malfunzionamento verificatosi durante periodo 28/02/2020 al 29/07/2020, per il servizio fibra. Per la mancata risposta al reclamo l'indennizzo è quantificabile in € 300,00 in quanto il calcolo pro die è superiore

al tetto regolamentare previsto dall'art. 12, comma 1, All. A alla delibera n. 347/18 CONS. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla A. Cxxx nei confronti di WIND TRE (VERY MOBILE), che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 1.080 per malfunzionamento del servizio e di € 300,00 per mancata risposta al reclamo, come dettagliato in premessa. 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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini