

DELIBERA 225/2023/CRL/UD del 10/05/2023

**A. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/357800/2020)**

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 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0494850 del 24/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Dal giorno 16-10-2019 per l'ennesima volta il servizio di linea è malfunzionante e sospeso in modo totale, subisce isolamenti sia sulla linea voce che ADSL e la linea è spesso disturbata ed e' impossibile ricevere ed effettuare chiamate. La connessione internet ha continue interruzioni, sospensioni e disconnessioni, non e' possibile navigare o scaricare documentazione o altro e la linea voce non funziona in quanto il telefono squilla ma non si sente la voce della persona che chiama e se si effettua una chiamata la linea è disturbata da continui fruscii. L'istante formulava le seguenti richieste: - Indennizzo per sospensione del servizio Indennizzo per mancata risposta ai reclami. Storno / rimborso delle fatture non dovute per traffico non riconosciuto VARIE ED EVENTUALI. Disservizi segnalati: 1. Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 24/09/2020, Data riattivazione: Non risolto) 2. 06XXX76780 Addebito per traffico non riconosciuto 3. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 16/10/2019, Data riattivazione: Non risolto) 4. 06XXX76780 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 16/10/2019, Data riattivazione: Non risolto) 5. 06XXX76780 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 16/10/2019, Data riscontro: Non risolto) 6. 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 altresì 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. Cxxx. L'importo totale erogato in accordo transattivo è pari a euro 600,00 e 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 ritenute 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. Sussisteva il perdurare del disservizio in plurime occasioni, e in particolare in data 25.10.2019 – 29.10.2019 – 05.11.2019. Preso atto della sussistenza dei “presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento finalizzato a garantire la continuità nella fruizione del servizio” seguiva l'adozione del Provvedimento n. 190070 del 05/11/2019. Ciò nonostante, non risulta che Wind abbia ottemperato a quanto disposto dal Corecom, tenuto conto che Wind in data 18/11/2019 si limitava a dichiarare di non essere riuscita a verificare con l'istante l'effettivo ripristino della linea. L'istante ha provveduto ad inviare molteplici reclami, anche tramite pec, per contestare il malf funzionamento dei servizi sulla linea. A tali reclami il gestore non ha mai risposto esaurientemente, né ha depositato in atti alcuna evidenza probatoria dei riscontri asseritamente forniti. 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. Si ritiene che la documentazione in atti consenta di deliberare l'indennizzo di cui all'art. 13, c. 3, All A delibera n. 347/18/CONS, ovvero un indennizzo pari a complessivi € 804,00 (€ 6,00 x 134g), per il periodo dal 16/10/2019 al 27/02/2020, periodo di accertato malf funzionamento della linea. 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 l'indennizzo di cui all'art. 13, c. 3, All A della delibera n. 347/18/CONS, pari a € 804,00 (€ 6,00 x n. g. 134 – periodo dal 16/10/2019 al 27/02/2020). 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), 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