DELIBERA DL/024/18/CRL/UD del 16 aprile 2018
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
***Salvis Iuribus* di S. C. / Wind XXX**
(LAZIO/D/151/2016)
IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;
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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell'utente "*Salvis Iuribus*" di S. C. presentata in data 23.2.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto in fatto nei confronti di Wind Italia che:

- Alla fine di aprile 2015 stipulava un contratto per l'attivazione dei servizi voce + internet sulla linea fissa n. xxxx109 aderendo alla promozione "*Super All Inclusive Business*" con piano tariffario "*All Inclusive Business Unlimited*"
- L'offerta prevedeva l'attivazione di sim mobile comprensivo di terminale samsung;
- Il gestore provvedeva all'attivazione della linea con oltre tre mesi di ritardo a fine luglio 2015;
- In data 20.7.2015 il gestore emetteva fattura per il bimestre maggio/giugno dell'importo di € 298,42;
- Fin dall'attivazione della linea fissa si verificava malfunzionamento dei servizi voce e internet che lamentava con numerosi reclami telefonici;

- Nonostante i reclami la linea fissa rimaneva isolata mentre la mobile presentava interruzioni durante la conversazione;
- L'istante reclamava la legittimità della fatturazione stante i disservizi lamentati con i reclami inoltrati;
- I reclami non venivano riscontrati;
- In data 20.10.2015 nonostante l'apertura del reclamo n. 745297451 il malfunzionamento persisteva;
- Presentava richiesta di provvedimento urgente al Corecom;
- In data 21.10.2015 il gestore effettuava intervento con tecnico di fiducia che sostituiva la *scatoletta di allaccio*;
- In data 1.12.2015 il tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom si concludeva con esito negativo;
- All'esito della conciliazione negativa migrava verso altro gestore.

Su quanto assunto ha chiesto:

- L'applicazione degli indennizzi di cui all'allegato "A" della delibera 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore WIND XXX.

L'operatore Wind XXX, con memoria ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto delle avverse domande.

Eccepiva in fatto che:

- In data 30.5.2015 tramite il canale agenzia veniva inviata una proposta di contratto per l'attivazione dei servizi voce + internet sulla linea fissa n. xxxx109 aderendo alla promozione "*Super All Inclusive Business*" con piano tariffario "*All Inclusive Business Unlimited*"
- L'offerta prevedeva l'attivazione di sim mobile comprensivo di terminale samsung;
- Il terminale veniva consegnato in data 12.6.2015;
- La portabilità della sim avveniva il 4.6.2015 (la sim preattiva veniva attivata il 30.5.2015) mentre la linea fissa e l'adsl venivano attivate il 15.7.2015;
- In data 18.9.2015 l'ufficio amministrativo inviava lettera di sollecito pagamento per gli insoluti;
- In data 19.10.2015 l'utente segnalava un disservizio sulla linea fissa che veniva risolto a seguito di intervento in data 22.10.2015;
- Contestualmente l'istante depositava istanza GU5 in data 22.10.2015;
- In data 25.11.2015 l'utente contattava nuovamente il servizio assistenza lamentando generici malfunzionamenti e la segnalazione veniva chiusa il 16.12.2015.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi.

❖

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito.

La descrizione dei fatti non è seguita da alcun supporto documentale atto alla verifica della veridicità di tempi, circostanze e natura dei disservizi lamentati.

Alcuna fattura è stata allegata a supporto della rappresentazione dei fatti e delle pretese avanzate.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle assunte contestazioni telefoniche, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore (alcuna fattura è stata prodotta a supporto dell'assunto illegittimità della fatturazione).

La ricostruzione della vicenda, pertanto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore che ha colmato, in parte, le inadempienze dell'utente.

Sulla scorta della documentazione prodotta dalla Wind XXX si evince che:

- il contratto, prodotto da Wind XXX, è stato sottoscritto in data 27.5.2015;
- la linea fissa veniva attivata in data 15.7.2015 (giusta comunicazione interna WIND XXX in atti);
- in data 20.10.2015 è stato aperto ticket per il reclamo 745297451 del 19.10.2015 (giusta comunicazione interna WIND XXX in atti);
- la linea mobile ha avuto un disservizio dal 25.11.2015 al 16.12.2016 (giusta comunicazione interna WIND XXX in atti).

❖

Sulla scorta della documentazione in atti, pertanto, non è accolta la richiesta di accertamento di indebita fatturazione perchè, non essendo stata prodotta alcuna fattura, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita

❖

Parimenti non è accolta la richiesta di indennizzo per *ritardata attivazione del servizio* perché il contratto è del 27.5.2015 e la linea è stata attivata il 15.7.2015 e cioè dopo 49 giorni dalla richiesta e, pertanto, nel concesso arco temporale di 70 giorni previsto dall'art. 2.1 della Carta dei Servizi del gestore.

❖

La stessa sorte segue la richiesta di indennizzo per il disservizio sulla linea fissa che, aperto con ticket del 20.10.2015 è stato risolto, già prima dell'intervento del Corecom, in data 22.10.2015.

Per tali motivazioni su quel reclamo non spetta alcun indennizzo per mancata risposta dal momento che il reclamo è stato riscontrato per fatti concludenti con l'intervento risolutivo del tecnico.

Il diritto all'indennizzo per *mancata risposta*, difatti, sorge solo in caso di mancata risposta nei termini di legge o, in caso di risposta negativa o rigetto, qualora la risposta non sia esaustiva e motivata.

Qui, si ribadisce, che la risposta è stata positiva e per fatti concludenti all'indomani della presentazione del reclamo.

❖

Parimenti non è indennizzabile il *disservizio* sulla linea mobile dal 25.11.2015 al 16.12.2015.

Sul punto valga il pacifico orientamento espresso dall'AGCOM con la deliberazione n. 92/15/CIR in forza del quale alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto dal momento che "***…trattasi di servizio fruibile nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale fermo restando che, in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste al riguardo alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi….***"

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura si ritiene equo compensare le spese di procedura tenuto anche conto dell'assoluta genericità ed infondatezza della domanda avanzata dall'utente.

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Salvis Iuribus di S. C. nei confronti della Wind XXX

2. 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).

Roma, lì 16/04/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto