

DELIBERA 302/2023/CRL/UD del 16/6/2023
A.xxx Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/488164/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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.E.C.I. CASTELLI del 04/01/2022 acquisita con protocollo n. 0002120 del 04/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'associazione A.E.C.I., cliente Wind, a mezzo della presente istanza ha contestato che con decorrenza dal 30.8.2021, riscontrava continui disservizi sia sul servizio voce che internet sulla propria linea business (numero non indicato). Tale disservizio è durato più di un mese limitando di fatto l'attività dell'associazione e determinando gravi disagi. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati; ii. rimborso somme pagate per il periodo di disservizio; iii. Indennizzo per omessa risposta al reclamo; iv. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte del 4.04.2022 l'Operatore WINDTRE il quale, preliminarmente, eccepisce la mancanza di sufficienti e valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato dall'istante. Il Gestore eccepisce, altresì 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. In punto di rito, Wind Tre chiede allo scrivente Corecom la riunione di tutti i procedimenti depositati dall'istante nella piattaforma ConciliaWeb nel periodo dal 30.10.2019 al 4.01.2022 in quanto avente ad oggetto le stesse parti e le medesime contestazioni. Nel merito la WINDTRE eccepisce altresì l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alla domanda di risarcimento del danno e dei disagi subito asseritamente subito dall'utente a causa del lamentato malfunzionamento. Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare, in assenza di elementi 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 all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'art. 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo". A sua volta, l'art. 7, Delibera citata, stabilisce al secondo comma quanto segue: "Nell'istanza devono essere altresì indicati: - i fatti che sono all'origine della controversia; - le richieste dell'istante; - i documenti che si allegano". Sul punto, l'Operatore osserva che una generica contestazione dei fatti, come quella effettuata da controparte, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica, vedendo così limitato il proprio diritto di difesa. Nel merito del contestato malfunzionamento, Wind Tre confermava che, a valle delle verifiche tecniche disposte, non veniva riscontrato alcun disservizio e, a tal fine,

deposita dettaglio del traffico telefonico estrapolato nel periodo 31.07.2020-30.09.2020. L'Operatore ribadisce inoltre come le procedure d'urgenza promosse dall'istante e collegate alle odierne contestazioni venissero sistematicamente archiviate dal Corecom Lazio a conferma che la linea fissa oggetto di contestazione risultava regolarmente attiva e funzionante. Con riferimento al disservizio lamentato con riferimento al giorno 30/08/2021, WINDTRE rappresenta che in data 31/08/2021 perveniva a WindTre una PEC con richiesta di intervento tecnico, alla quale l'Operatore riscontrava via e-mail la presa in carico in data 02/09/2021; successivamente, il supporto tecnico in data 03/09/2021 contattava il cliente per le opportune verifiche, ricevendo da quest'ultimo conferma in merito al corretto funzionamento del servizio. Pertanto, secondo la ricostruzione istruttoria effettuata dal Gestore, le puntuali verifiche effettuate dal reparto tecnico evidenziavano che le eventuali cadute della comunicazione, i problemi in ricezione i fruscii e/o i rumori di linea, risultavano eventualmente ed esclusivamente da imputare all'apparecchio o al cavo telefonico (entrambi di esclusiva proprietà dell'istante) e giammai al servizio erogato dall'Operatore. Premesso quanto sopra, WINDTRE concludeva chiedendo in rito di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni sopra riportate e, nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, si rileva che l'istanza della società A.xxx C. Rxxx è inammissibile per violazione di quanto previsto dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS; ed invero il citato articolo prevede che "In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto dell'Associazione A.xxx Cxxx Rxxx il cui asserito rappresentante legale Sig.ra L. Mxxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposito Statuto, atto di nomina né, tantomeno con il deposito di procura speciale, omettendo altresì di integrare le richiamate documentazioni anche in sede di repliche. E non solo. Nelle PEC di contestazione inviate al Gestore in data 31.08.2021 e 15.09.2021, neppure risulta trascritto o documentato il nominativo del legale rappresentante dell'associazione odierna istante. Non risultano, in ultimo, versati in atti altri documenti dal quale sia possibile evincere la rappresentanza conferita dall'Axxx Cxxx alla Sig.ra Mxxx. Per tali motivi, non essendo possibile verificare l'identità del soggetto legale rappresentante legittimato che ha formalizzato illo tempore l'istanza di conciliazione e che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato all'associazione dei consumatori, la domanda deve essere dichiarata improcedibile per le richiamate violazioni. Si preme evidenziare, comunque, che anche volendo superare l'assorbente eccezione preliminare, la domanda sarebbe, comunque, non accoglibile in quanto totalmente infondata dal momento che dai tabulati allegati dal gestore risulta regolare traffico telefonico e che, pertanto, se un disservizio è occorso non ha impedito la fruizione dei servizi rendendo lo stesso non indennizzabile.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Dichiara improcedibile l'istanza promossa dalla A.xxx C. Rxxx per violazione dell'art. 9, comma 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS. e ss.mm.ii.

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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini