



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 18

XXXX XXXX / WIND TRE
(GU14/15908/2018)

Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/2/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “ Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 11/09/2018;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX nei propri scritti lamenta, in relazione all'utenza XXXXXXXXXXXX, la mancata risposta a due reclami inoltrati via pec rispettivamente il 10/11/2017 e il 28/02/2018 per problematiche differenti e in ragione di quanto dichiarato chiede la corresponsione di un indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva, in relazione alla mancata risposta al reclamo del 10/11/2017, evidenzia, preliminarmente, che risulta, in attesa di definizione, una precedente vertenza, depositata in data 3/12/2017, con oggetto disservizi sulla medesima utenza e con richiesta di rimborso delle fatture pagate, recesso senza oneri e costi e con storno totale fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed indennizzo per malfunzionamento linea dati, la cui udienza di primo grado si è tenuta in data 21/12/2017, e quindi entro i 45 giorni previsti per il riscontro, interrompendo così i termini prescritti per la risposta al reclamo. L'operatore inoltre eccepisce la genericità dell'istanza e la mancanza di documentazione a supporto di quanto dichiarato dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Nel merito l'istante lamenta la mancata risposta a 2 reclami di cui, contrariamente a quanto asserito dall'operatore, allega copia, e chiede l'indennizzo relativo al mancato riscontro degli stessi. In via preliminare, ai fini di una chiara esposizione della motivazione del rigetto della istanza di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si ritiene utile effettuare, alla luce della documentazione in atti, una sintetica ricostruzione dei fatti: 1. con istanza , UG3530/17, acquisita il 30/10/2017, l'istante lamenta , in relazione all'utenza in argomento che “ dall'attivazione della linea (cube H3G) la connessione è instabile e spessissimo non permette la navigazione. Dopo vari reclami ha capito che purtroppo nella propria abitazione non è possibile utilizzare il cube in quanto la zona non è coperta.” e chiede recesso senza oneri e costi, restituzione del cube al gestore senza costi, rimborso delle fatture pagate, indennizzi per malfunzionamento linea dati, storno insoluto; 2. Il 10/11/2017 l'istante inoltra via pec reclamo con il quale lamenta il malfunzionamento della linea dati e chiede in caso di mancata risoluzione del problema di recedere dal contratto senza oneri e costi; 3. Il 21/12/2017 viene esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo; 4. Con istanza GU14/01/18, acquisita il 3/01/2018, l'istante chiede la definizione della controversia, lamentando che dall'attivazione della linea dati la stessa non funziona. La navigazione è instabile e non è possibile aprire normalmente le pagine

e chiede rimborso fatture pagate, recesso senza oneri e costi con storno totale fino alla chiusura del ciclo di fatturazione e indennizzi per malfunzionamento linea dati; 5. Il 20/02/2018 l'istante inoltra via pec altro reclamo con il quale chiede rimborso fatture oltre agli indennizzi e rimborso rate pagate per il cube; 6. Il 13/06/2018 si è svolta l'udienza di discussione. 7. Il 14/06/2018 viene acquisita istanza di conciliazione UG 2342/18 per richiedere indennizzi per mancata risposta ai reclami sopraelencati; 8. Il 20/06/2018 presenta formale richiesta di disdetta; 9. Il 6/09/2018 si svolge il tentativo di conciliazione con esito negativo; 10. L'11/09/2018 viene presentata richiesta di definizione per indennizzo per mancata risposta ai reclami; 11. Il 27/11/2019 si è tenuta l'udienza di discussione. Alla luce della su esposta ricostruzione dei fatti, si rileva che l'istante, pur asserendo nei propri scritti di avere effettuato "vari reclami", prima dell'inoltro dell'istanza di Conciliazione, non ne esibisce copia in questa sede. Gli unici reclami di cui si ha evidenza, e rispetto ai quali l'istante chiede l'indennizzo per mancato riscontro degli stessi, sono datati rispettivamente 10/11/2017 e 20/02/2018, il primo è stato presentato successivamente l'istanza di Conciliazione e il secondo è stato proposto successivamente l'istanza di Definizione della controversia, quindi quando già era stato richiesto l'intervento del CoReCom, ed hanno per oggetto i medesimi disservizi e ribadiscono le medesime richieste già effettuate con i procedimenti di risoluzione della controversia avviati presso lo stesso. L'istante richiedendo l'intervento del CoReCom per la risoluzione delle controversia insorta con l'operatore, ha di fatto rinunciato alla sua risoluzione nell'ambito strettamente contrattuale, attivando, prima, un tentativo di conciliazione non andato a buon fine e rimettendosi poi alla decisione di questo Comitato. L'istante, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, avrebbe dovuto dimostrare che, pur avendo presentato reclamo secondo le prescrizioni contrattuali, prima dell'istanza di Conciliazione, l'operatore non ha dato riscontro allo stesso entro i termini e modi contrattualmente previsti. Per quanto sopra argomentato si deduce che i reclami di cui trattasi, nei tempi in cui sono stati presentati, non assumono alcuna rilevanza ai fini del diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS e alcuna rilevanza avrebbe avuto anche una eventuale mancata o tardiva risposta dell'operatore agli stessi.

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetto dell'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 18/2/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. *Maria Annunziata Astone*

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUIZZI

Dott. Alfredo RIZZO

Avv. Antonio VECCE