

DELIBERA N. 279/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**D. D. Bxxx/WINDTRE S.p.A
(ISTANZA LAZIO/D/393/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 del Sig. D. D. Bxxx di cui al prot. D1908 del 03/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza fissa XXXXXX0691, ha lamentato - nei confronti di Windtre Spa il ritardo nell'attivazione della linea avvenuta solo in data 16.2.2018 e per la quale aveva sottoscritto con l'operatore un contratto il 17.10.2017.

Per tali inadempienze, venivano effettuati numerosi reclami, tutti rimasti privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto al gestore:

- € 1.305,00 a titolo un indennizzo ex Delibera n.73/11/CONS per ritardo nell'attivazione dei servizi;
- indennizzo di €120,00 per mancata risposta al reclamo;
- storno fatture insolute;
- rimborso fatture pagate nel periodo di mancata attivazione;
- spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore WindTre

WINDTRE nel merito deduceva che il modem risultava regolarmente consegnato in data 30.11.2017 e che, a seguito di GU5, confidando nella buona fede dell'istante, inviava un nuovo modem.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Sul ritardo nell'attivazione della linea.

L'utente lamenta il ritardo nell'attivazione della linea.

La domanda può essere limitatamente accolta.

Non è contestata la richiesta di attivazione del 17.10.2017.

Quanto all'effettiva attivazione Wind sostiene di avere inviato il modem a novembre e, poi, nuovamente a febbraio 2018 data in cui l'istante, a seguito di GU5, conferma l'attivazione della linea.

La difesa del gestore, unitamente alla produzione documentale in atti, non è sufficiente a considerare raggiunta la prova dell'attivazione a novembre 2017 dal momento che l'istante solo a seguito di GU5 conferma l'invio del modem con conseguente attivazione in data 16.2.2018.

Quanto al periodo indennizzabile, la Carta dei servizi di WIND, vigente all'epoca dei lamentati disservizi, concede all'operatore 70 gg per l'attivazione della linea in modalità fibra.

Stante quanto sopra Wind è responsabile della ritardata attivazione dell'utenza dal 26.12.2017 al 16.2.2018 con conseguente diritto dell'utente, ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, alla liquidazione di una somma pari a € 780,00.

Non può essere invece accolta la richiesta di rimborso in quanto non vi è prova in atti di alcun pagamento mentre la richiesta di storno può essere accolta dal 17.10.2017 al 16.2.2018.

3.2 Sulla mancata risposta ai reclami

La domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta.

L'unico reclamo in atti è del 7.2.2018.

L'attivazione è del 16.2.2018. entro il termine di 45 gg utile al riscontro del reclamo lo stesso è stato accolto per facta concludentia.

Alcun indennizzo può, pertanto, essere riconosciuti.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta da D. D. Bxxx nei confronti di WINDTRE spa che è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 780,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo ex art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS nonché a stornare le somme contabilizzate dal 17.10.2017 fino al 16.2.2018.
2. WindTre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to