

DELIBERA N. 113/2021

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/232590/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 22/01/2020 acquisita con protocollo n. 0028950 del 22/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 22 gennaio 2020, l'Istante lamentava un ritardato trasloco della linea richiesto nel novembre 2016, con il conseguente blocco amministrativo delle utenze e l'impossibilità di cambiare operatore ed, inoltre, precisava che, successivamente alla cessazione delle utenze in data 12 giugno 2017, l'Operatore aveva continuato ad addebitare i canoni. Alla luce di tali circostanze, l'Istante chiedeva l'accredito delle somme pagate ma non dovute ed il risarcimento del danno per i disservizi subiti, quantificando la propria pretesa nella complessiva somma pari ad € 6.975,00. L'Istante non depositava memoria di replica.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 27 gennaio 2020. In particolare, l'Operatore, ricostruita la vicenda contrattuale, ha precisato che: a) l'Istante richiedeva il trasloco dell'utenza in data 7 novembre 2016 che si chiudeva, per un errore tecnico, in data 27 marzo 2017; b) l'Operatore ha riconosciuto per la predetta fattispecie un indennizzo pari ad € 1.200,00; c) l'Istante presentava una nuova richiesta di trasloco in data 24 marzo 2017 che veniva espletata in data 27 marzo 2017; d) l'Istante, in data 11 febbraio 2019, presentava un reclamo lamentando la doppia fatturazione nel periodo della richiesta di trasloco e l'Operatore provvedeva a stornare le fatture emesse nel periodo 27 aprile 2017 – 30 novembre 2018; e) in data 19 agosto 2019 veniva inviato all'Istante un estratto conto della propria posizione debitoria e, in data 8 ottobre 2019, veniva sospesa la linea telefonica. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al di un indennizzo per il mancato trasloco della linea non merita accoglimento poiché, da un lato, la domanda risulta essere generica e per nulla circostanziata impedendo a Codesta Autorità di accertare l'an ed il quomodo dei fatti addebitati all'Operatore e, dall'altro lato, si deve notare come la ricostruzione dell'Operatore, non smentita o contrastata dall'Istante, mostra che, con riferimento alla prima richiesta di trasloco, l'Istante sia stato indennizzato e, con riguardo alla seconda richiesta, il trasloco è avvenuto nelle tempistiche contrattualmente previste. Inoltre, si deve notare che l'Operatore ha provveduto a stornare le fatture contestate dall'Istante; 2. la richiesta relativa risarcimento dei danni deve essere rigettata nella misura in cui tale materia esula dalla competenza dei Codesta Autorità. Si noti anche che, pur volendo riqualificare tale domanda come una richiesta di indennizzi, le pretese dell'Istante non possono trovare accoglimento stante la genericità delle

richieste e l'assenza di prova in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi dei fatti posti a fondamento della domanda.

DELIBERA

1. Il rigetto delle domande formulate dall'Istante.
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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.
Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE