

DELIBERA N. 116/2021

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/251200/2020)**

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 XXXXXX XXXXXX del 29/02/2020 acquisita con protocollo n. 0092680 del 29/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 29 febbraio 2020, l'Istante lamentava: a) un ritardo nella gestione della richiesta di subentro del luglio 2018 nel contratto intestato ad un precedente utente, la quale veniva espletata solo nell'aprile 2019 e, pertanto chiedeva un indennizzo pari ad € 800,00; b) l'emissione delle fatture n. XXXXXXXX; n. XXXXXXXX; n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX, relative al periodo luglio 2018-febbraio 2019, in quanto il medesimo periodo era già stata fatturato al precedente utente della linea e pagato personalmente dall'Istante e, pertanto, chiedeva l'annullamento delle predette fatture; c) l'inutilizzabilità del servizio voce (dal 22 febbraio 2019 al 29 agosto 2019) ed internet (dal 27 agosto 2019 al 29 agosto 2019) e, pertanto, chiedeva il riconoscimento di un indennizzo pari a complessivi € 1.875,00; d) il mancato riscontro ai reclami presentati in data 22 febbraio 2019 ed in data 14 maggio 2019. L'istante quantificava la propria pretesa in una somma complessiva pari ad € 3.275,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava e precisava le richieste già formulate.

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 2 marzo 2020. In particolare, l'Operatore, ha precisato che: a) il subentro è avvenuto in data 27 luglio 2018; b) si è verificata un'anomalia nell'emissione delle fatture che rimanevano intestate al cedente e che tale problematica è stata risolta in data 16 marzo 2019; c) le fatture emesse a carico del cedente per il periodo 27 luglio 2018 – 21 febbraio 2019 sono state oggetto di storno; d) la segnalazione di disservizio, nonostante fosse generica e per nulla dettagliata, è stata riscontrata e prontamente risolta; e) la sospensione della linea telefonica per morosità risulta essere stata correttamente applicata. 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 allo storno delle fatture n. XXXXXXXX; n. XXXXXXXX; n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX, relative al periodo luglio 2018-febbraio 2019, merita accoglimento. Sul punto, occorre precisare che appare provato documentalmente che per il medesimo periodo l'Operatore ha emesso fatture intestate anche al precedente titolare della linea – fatture che risultano pagate, in quanto sono state prodotte le prove di avvenuto pagamento; mentre l'Operatore, pur avendo dichiarato di averle stornate non ha prodotto la relativa documentazione a sostegno dell'affermazione -. Pertanto, non può essere richiesto all'Istante il pagamento per un lasso di tempo in cui l'utilizzo dell'utenza è stato già

addebitato ad altro soggetto; 2. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo la ritardata lavorazione del subentro contrattuale merita un parziale accoglimento. Sul punto si noti che l'Istante ha dimostrato che l'utenza telefonica ha cambiato intestatario solo nell'aprile 2019, a fronte di una richiesta effettuata nel luglio 2018; mentre, l'Operatore non ha dimostrato – se non con screenshot privi di valenza probatoria – circostanze contrarie. Tuttavia, non essendo la fattispecie descritta dall'Istante ricompresa nelle ipotesi previste dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovrà essere calcolato, alla luce di quanto dispone l'art. 13, comma 7, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., secondo equità e, quindi, quantificato nella complessiva somma pari ad € 200,00 (duecento/00); 3. la richiesta relativa al disservizio relativo al servizio internet non merita accoglimento nella misura in cui, da un lato, l'Istante non ha fornito la prova in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi del malfunzionamento con la conseguente impossibilità di operare una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo e, dall'altro lato, il disservizio lamentato risulta essere stato risolto nella tempistica prevista dalla Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi applicabili al caso in esame; 4. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo per disservizio relativo al servizio voce merita accoglimento nella misura in cui l'Istante ha fornito la prova in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi del malfunzionamento relativo al periodo 22 febbraio 2019 – 29 agosto 2019. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 6, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari a complessivi € 1.104,00 (millecentoquattro/00) (pari ad € 6,00 al giorno per i 184 giorni compresi tra il 26 febbraio 2019 – ovvero il quarto giorno successivo alla segnalazione del malfunzionamento, tempistica prevista dalla Carta dei Servizi per la risoluzione della problematica tecnica – ed il 29 agosto 2019 – ovvero momento in cui il disservizio è venuto meno per stessa ammissione dell'Istante); 5. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami deve essere accolta relativamente al reclamo presentato in data 14 maggio 2019 – posto che il reclamo 22 febbraio 2019 è stato riscontrato nella tempistica prevista ex lege – avendo l'Istante provato il contenuto e l'effettivo invio del reclamo; mentre l'Operatore non ha dimostrato di aver riscontrato il predetto reclamo neppure per fatti concludenti. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari a complessivi € 300,00 (trecento/00). 6. considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante nonché il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione, devono essere liquidate le spese di procedura. Pertanto, si dispone il rimborso di € 25,00 (venticinque/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

1. Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 29 febbraio 2020, è tenuta a: 1) stornare le fatture n. XXXXXXXXX; n. XXXXXXXXX; n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX; 2) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 200,00 (duecento/00), quale indennizzo per la ritardata lavorazione della richiesta di subentro, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 1.104,00 (millecentoquattro/00), quale indennizzo per il disservizio relativo al servizio voce, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo 4) corrispondere a favore dell'Istante l'importo € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 5) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 25,00 (venticinque/00) quale rimborso per le spese di procedura. Wind Tre S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 ulteriore danno subito.

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