

DELIBERA N. 139/2021

**XXXXXXXX XXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/301217/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 06/07/2020 acquisita con protocollo n. 0288065 del 06/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 6 luglio 2020, l'Istante lamentava l'attivazione della linea fissa, richiesta in data 3 ottobre 2018, solo a seguito della proposizione di un provvedimento GU5 e, conseguentemente, chiedeva lo storno delle fatture emesse nel periodo relativo al disservizio lamentato e l'indennizzo pari ad € 7,50 al giorno per il periodo di mancata attivazione. 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 7 luglio 2020. In particolare, l'Operatore, ha precisato che: a) l'attivazione della linea telefonica avveniva in data 11 gennaio 2019; b) il contratto veniva cessato per richiesta dell'Istante in data 8 luglio 2020; c) l'insoluto relativa all'utenza telefonica in oggetto veniva completamente stornato; d) l'Istanza appare del tutto generica; e) mancano segnalazioni relative alla mancata attivazione del servizio. 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 riconoscimento dell'indennizzo relativo alla ritardata attivazione della linea telefonica deve essere accolta in quanto appare provato, anche per pacifica ammissione dell'Operatore che, nonostante la richiesta di attivazione – documentalmente provata da entrambe le parti –, il servizio veniva attivato, a seguito della presentazione di un'istanza GU5, solo in data 11 gennaio 2019. Pertanto, essendo provata la ritardata attivazione del servizio relativo alla linea telefonica fissa, risulta dovuto l'indennizzo di cui all'art. 4 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. Sul punto si noti che non possono essere accolte le doglianze dell'Operatore il quale invoca l'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. nella misura in cui l'Istante ha segnalato il disservizio entro tre mesi attraverso la proposizione, in data 7 dicembre 2018, del provvedimento GU5. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 4 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari a complessivi € 750,00 (settecentocinquanta/00) – pari ad € 7,50 al giorno per i 100 giorni di ritardata attivazione della linea (periodo 3 ottobre 2018 – 11 gennaio 2019) –; 2. la richiesta relativa allo storno delle fatture emesse nel periodo di ritardata attivazione deve essere rigettata in quanto superata dal comportamento dell'Operatore che ha già provveduto a stornare quanto richiesto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 6 luglio 2020, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 750,00 (settecentocinquanta/00) quale indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo. **2.** 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, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE