

**DELIBERA N. 103/2021**

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/193142/2019)**

**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 23/10/2019 acquisita con protocollo n. 0450292 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza presentata in data 23 ottobre 2019, l'Istante lamentava il malfunzionamento della linea ADSL da aprile 2018 alla data di presentazione dell'istanza e, per l'effetto, chiedeva il riconoscimento di un indennizzo per il disservizio quantificabile, alla luce delle conseguenze pregiudizievoli che tali malfunzionamenti hanno avuto sull'attività commerciale esercitata dall'Istante, nella complessiva somma pari ad € 20.000,00. L'istante non depositava alcuna 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 1 novembre 2019. In particolare, l'Operatore ha precisato che: a) l'Istante segnalava la linea muta in data 9 agosto 2018 e tale problematica veniva risolta in data 11 agosto 2018; b) l'Istante segnalava la linea muta in data 17 dicembre 2018 e tale problematica veniva risolta nel medesimo giorno e, per effetto del reclamo presentato in data 12 marzo 2019, veniva riconosciuto all'Istante un indennizzo; c) l'Istante segnalava la linea muta in data 10 aprile 2019 e tale problematica veniva risolta in data 12 aprile 2019; d) l'Istante, in data 8 luglio 2019, lamentava lentezza dell'ADSL, pur senza produrre certificazione Ne.Me.Sys. e tale problematica, dopo numerosi tentativi di mettersi in contatto con l'Istante, veniva risolta in data 29 luglio 2019; e) la richiesta di risarcimento del danno deve considerarsi inammissibile. Alla luce di tali considerazioni, l'Operatore chiedeva il rigetto della domanda presentata 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. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al malfunzionamento lamentato dall'Istante deve essere rigettata in quanto non risulta provata la segnalazione del disservizio da parte dell'Istante. Infatti, affinché l'indennizzo possa essere concesso l'Istante deve fornire e provare riferimenti dettagliati; mentre, nel caso di specie l'Istante non ha fornito prove 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. Infatti, l'Istante si è limitato ad indicare genericamente un periodo di disservizio e malfunzionamento senza alcuna prova in ordine all'avvenuta segnalazione. Per mero tuziorismo, si sottolinea che l'Istante formula anche una richiesta di risarcimento danni: tale domanda, alla luce del principio del favors utentis e della analisi sistematica dell'istante, può essere riquilificata come richiesta di indennizzo connesso al malfunzionamento lamentato.

Tuttavia, tale domanda, pur ammissibile, deve, come detto supra, essere rigetta nel merito.

### **DELIBERA**

Il rigetto delle domande proposte dall'Istante.

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