



DETERMINA Fascicolo n. GU14/666672/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/03/2024 acquisita con protocollo n. 0068636 del 04/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: In data 23/07/2024 alle ore 09.30 sono comparsi, giusta convocazione in virtual room la parte istante, XXX, che partecipa in modalità virtual room e per l’Operatore Wind Tre (Very Mobile) è presente XXX, che partecipa in modalità virtual room. Le parti, dopo breve confronto dichiarano di non trovare alcun accordo conciliativo, rimettendosi alla decisione dell’autorità. La parte istante si riporta integralmente a quanto descritto nell’istanza ed in particolare lamenta la mancata consegna modem. Richieste: - rimborso di tutte le rate modem addebitate sulle fatture; - indennizzo per il disservizio generato dal mal funzionamento della linea telefonica e del servizio ADSL per tutto il periodo di utilizzo del vecchio modem; - Indennizzo per mancata risposta.

Posizione operatore: Con proprie deduzioni depositate nei termini previsti dal regolamento, l’operatore evidenzia in primis la genericità dell’istanza richiedendone il rigetto per inammissibilità. Wind evidenzia che l’istante contesta una mancata consegna del modem (in realtà correttamente avvenuta in data 05/05/2022), richiedendo genericamente il “rimborso di tutte le rate del modem addebitate sulle fatture; indennizzo per il disservizio generato dal mal funzionamento della linea telefonica e del servizio ADSL per tutto il periodo di utilizzo del vecchio modem” non allegando, al fascicolo documentale, alcun tipo di reclamo effettuato nel periodo di contestazione (maggio 2022). Parte istante reclama per la prima volta tale mancata consegna del

modem con il reclamo del 07/01/2024, ovvero, dopo 21 mesi dalla presunta e non accertata mancata consegna del modem!!! Wind nei propri atti difensivi da ampia prova di aver spedito e consegnato il predetto modem correttamente, infatti deposita agli atti: - la ricevuta della spedizione del corriere DHL e la relativa conferma di avvenuta consegna ed il documento di trasporto contenente anche la firma dell'istante dimostrando per tabulas che in data 5 maggio 2022 alle ore 12:40 l'istante era regolarmente in possesso del predetto modem. Evidenzia inoltre che l'utente in merito alla predetta linea ha già presentato ben due procedimenti allegando agli atti la documentazione completa : 1) UG/573116/2022 del 17/12/2022 in cui lamentava l'interruzione della linea per motivi tecnici dal 28/06/2019 al 08/07/2022, conclusosi con verbale di esito positivo in data 23/01/2023 (in tale procedimento l'istante non contestava la mancata ricezione modem); 2) Con procedimento UG/641131/2023 del 28/10/2023 lamentava l'interruzione della linea per motivi tecnici dal 20/07/2023 al 21/07/2023, conclusosi con verbale di esito positivo in data 14/11/2023 (in tale procedimento l'istante non contestava la mancata ricezione modem). L'operatore quindi procede nelle proprie memorie con una dettagliata ricostruzione delle vicende verificatesi durante il rapporto contrattuale tra Wind e l'istante XXX, in qualità di titolare del contratto avente codice cliente XXX, utenza n. XXX con l'intento di dimostrare ulteriormente che, nelle precedenti contestazioni avanzate, giammai è stata contestata la mancata consegna del modem, sottolineando quindi la pretestuosità ed infondatezza dell'istanza de quo. Infine l'operatore contesta l'ulteriore richiesta de parte dell'istante circa l'indennizzo per mancata risposta al reclamo fornendo prova di aver dato riscontro nei tempi e nei modi previsti dalla normativa. Infine l'operatore rileva che l'istante presenta anche una situazione amministrativa non regolare il cui insoluto, ad oggi, è pari ad € 55,97 (All. 9 fatture insolute). Richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta e pertanto chiede dichiararsi inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa, e nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. 1) E' evidente e documentalmente provato previo deposito in piattaforma di idonea ed incontestata documentazione circa la corretta consegna del modem in data 5/5/2022 in favore utente, pertanto la domanda sul punto deve essere rigettata e per l'effetto nessun rimborso - tra l'altro non quantificato - delle rate del modem è dovuto. 2) In merito alla generica richiesta di indennizzo per malf funzionamento della linea telefonica e del servizio ADSL per tutto il periodo di utilizzo del vecchio modem, nessun reclamo è stato proposto, non è indicato il periodo dell' eventuale malf funzionamento e manca ogni prova circa l'utilizzo di un "vecchio modem". Risultano poi gestite con altri procedimenti depositati da parte istante eventuali disservizi e in particolare con i procedimenti ad oggi conclusi con esito positivo: UG/573116/2022 del 17/12/2022 e UG/641131/2023 del 28/10/2023 dove in entrambe i casi si è addivenuti ad un accordo. La domanda pertanto va rigettata. 3) Infine, si rigetta anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec dall'istante in data 07/01/2024. Tralasciando ogni considerazione in merito all' invio tardivo del reclamo de quo, si evidenzia che l'operatore ha correttamente e regolarmente fornito riscontro a mezzo pec in data 02/02/2024, come da documentazione depositata agli atti. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 04/03/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo