



DETERMINA Fascicolo n. GU14/663936/2024

**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 20/02/2024 acquisita con protocollo n. 0053598 del 20/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’utente all’udienza lamenta sia i problemi tecnici della linea telefonica oggetto dell’istanza che la sospensione amministrativa della stessa. Riferisce di pagare regolarmente le fatture. Richiede il ripristino della linea ed indennizzo per i disagi subiti.

Posizione operatore: Wind si riporta alla memoria difensiva. Eccepisce l’improcedibilità della domanda ed il rigetto dell’istanza.

Motivazione del provvedimento: sulla base dell’istruttoria svolta e letti gli atti, si ritiene che da quanto è emerso l’istanza non sia meritevole di accoglimento per i motivi di seguito indicati: parte istante in riferimento all’utenza telefonica oggetto della presente istanza, ha già presentato ben due istanze, l’una in data 03/11/2022 con numero UG/562247/2022 e l’altra in data 15/06/2023, numero UG/614584/2023, avente stesso oggetto. Pertanto, risulta meritevole di accoglimento l’eccezione di improcedibilità sollevata dall’operatore, in quanto, dinanzi al Corecom non possono essere riproposte domande per la medesima controversia, sulle quali le parti hanno già esperito un tentativo di conciliazione, secondo quanto previsto dall’art 6 comma 4, del Regolamento All. A Delibera 203/18/CONS; in secondo luogo, Wind ha dimostrato che l’utente era a conoscenza degli insoluti e

dei solleciti di pagamento perchè riceveva le comunicazioni dalla stessa Wind e nessun reclamo è stato allegato in merito alla presente contestazione. Inoltre, si ritiene l'istanza generica e non correlata da documentazione probatoria valida a dimostrare quanto affermato dall'utente. In merito alla contestazione dell'addebito delle rate del modem, Wind ha allegato la schermata di consegna che conferma la consegna dello stesso all'istante. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum si intende pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 20/02/2024, 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