

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/623358/2023****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 27/07/2023 acquisita con protocollo n. 0201331 del 27/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente espone di essere stato titolare dell’utenza n. XXX da tempo e che da diversi anni apriva segnalazioni al servizio clienti Wind Tre in relazione al malfunzionamento dei servizi di fonia e dati abbinati all’utenza sopracitata, non ricevendo riscontro e adeguata assistenza e che restava completamente isolato (impossibilitato ad usufruire dei servizi di fonia e dati) dal mese di Novembre 2022 al mese di Gennaio 2023. Persistendo il guasto, presentava formale disdetta e perdeva la titolarità del numero posseduto da anni. Lamentava di aver ricevuto fatturazione di chiusura n. F2XXX61 emessa il 22/06/2023, che contestava e richiedeva i trouble tickets delle varie segnalazioni fatte al servizio clienti Wind Tre circa il malfunzionamento dei servizi di fonia e dati associati all’utenza n. XXX; l’indennizzo per interruzione dei servizi di fonia e dati dal mese di Novembre 2022 al mese di Dicembre 2023, ex art. 6, comma 1, allegato a delibera 347/18/CONS; l’indennizzo per perdita della numerazione ex art. 10 allegato a delibera 347/18/CONS; l’indennizzo per i disagi subiti e subendi, ex art. 13.7 allegato a delibera 347/18/CONS; quantificando gli indennizzi in € 1000,00. Disconosceva di aver ricevuto segnalazioni di malfunzionamento; respingeva gli addebiti in ordine alla cessazione del contratto ed alla perdita della numerazione perché il contratto era stato disdetto il 20.3.2023

semplicemente a fronte di richiesta scritta dell'utente; depositava il riepilogo del traffico relativo all'utenza nel periodo novembre 2022 -marzo 2023.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta, la definizione della controversia presuppone l'accertamento dell'avvenuta segnalazione del malfunzionamento e l'omessa riparazione, e quindi la conseguente legittimità del recesso per inadempimento/mancato intervento dell'operatore ed il diritto agli indennizzi richiesti. L'utente non ha fornito la prova di aver segnalato guasti, non avendo prodotto alcuna comunicazione/reclamo in tal senso, né in atti vi è la disdetta contrattuale del 20.3.2023, da cui possa evincersi che il recesso avveniva sulla base dell'inadempimento dell'operatore. Inoltre, l'art. 14 del regolamento indennizzi Allegato A Delibera 347/18/CONS stabilisce che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Quindi, sulla base della carenza probatoria suddetta e della decadenza prevista dal citato art. 14, non sussistono le condizioni per riconoscere gli indennizzi richiesti. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 27/07/2023, 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  
ALFREDO AURILIO