

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 10/2015

DEFC. 2015.10

Tit. 2015.1.10.21.84

Del 12/06/2015

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste la delibera Agcom n. 43/11/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

Visto lo "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 4 dicembre 2008;

Vista la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. X, intestatario dell'utenza X nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresentava che:

- 1) in data 12.09.2014 faceva richiesta di attivazione a Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) del servizio all inclusive unlimited;
- 2) alla richiesta di attivazione del servizio non veniva dato seguito;
- 3) dal giorno 5 novembre 2014 al giorno 22 novembre 2014 aveva subito la totale interruzione di tutti i servizi voce ed internet.
- 4) aveva fatto numerosi solleciti al numero 155 e inviato una raccomandata senza avere alcuna risposta;
- 5) al momento in cui proponeva il ricorso, il piano tariffario richiesto non era ancora stato attivato.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva, ai sensi della delibera Agcom 73/11/CONS, un indennizzo pari ad euro 1.702,50 come di seguito articolato:

- indennizzo di euro 7,50/giorno per 210 giorni per omessa attivazione del servizio;
- indennizzo di euro 7,50/giorno per 17 giorni per malfunzionamento del servizio (interruzione completa del servizio).

## 2. La posizione dell'operatore



Wind, nella memoria del 27.04.2015, chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante, faceva una ricostruzione dei fatti come di seguito:

- in data 04.05.2000 veniva attivato il contratto Infostrada tutto incluso;
- in data 24.10.2014 veniva proposta al cliente l'attivazione di un nuovo profilo tariffario denominato All Inclusive Unlimited con un canone di euro 36,95 per sempre;
- in data 28.10.2014, il cliente richiamava il call center per sollecitare l'attivazione del piano tariffario all inclusive unlimited;
- in data 18.11.2014 riceveva raccomandata con cui l'istante reclamava il mancato servizio dal giorno 5 al giorno 14 novembre 2014.

In data 24.11.2014 Wind rispondeva la reclamo riconoscendo, come da carta dei servizi, euro 40,00 per il servizio segnalato.

Proseguiva poi specificando che nell'istanza GU14 depositata, l'istante affermava di avere subito un disservizio per 17 giorni dal 5.11.2014 al 22.11.2014, ma che da verifiche effettuate non risultano reclami per il periodo intercorrente dal 15.11.2014 al 22.11.2014 e, pertanto, la società Wind non sarebbe stata messa nelle condizioni di risolvere tempestivamente il disservizio. Proseguiva poi ribadendo che il cambio di piano tariffario risultava allo stato ancora in corso.

Alla luce di ciò, l'operatore chiedeva di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte meritano accoglimento, nei limiti di seguito precisati.

a) Sulla mancata variazione contrattuale.

In considerazione della non contestazione da parte del gestore dei fatti così come descritti dall'istante, la domanda è fondata e merita accoglimento. In particolare, per quanto riguarda la liquidazione degli indennizzi richiesti per la mancata variazione contrattuale che al momento dell'udienza (6 maggio 2015) non era ancora intervenuta, può indubbiamente liquidarsi un indennizzo che dovrà essere calcolato allo scadere dei trenta giorni dalla richiesta fatta dal cliente. Nel caso di specie il cliente dichiara di avere fatto richiesta del nuovo profilo tariffario in data 12.09.2014, mentre Wind scrive che la proposta al cliente fu fatta in data 24.10.2014. In entrambi i casi le parti non hanno dato prova della data di cui sopra e, pertanto,



si ritiene che il computo dei giorni debba partire dal 12.10.2014 e fino al giorno 6.05.2015. Pertanto, può liquidarsi un indennizzo per un totale di 206 giorni. Considerando che la mancata variazione del profilo tariffario non rientra tra le casistiche previste dalla delibera Agcom 73/11 in materia di indennizzi, trova esecuzione l'articolo 12 della stessa delibera e quindi l'applicazione di misure di indennizzo giornaliero fissate per analogia a casi simili che, per il caso all'esame, si ritiene essere quello previsto dall'articolo 11 della già citata delibera, ossia l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. Nel caso di specie poi, per quanto la mancanza di variazione contrattuale integri a tutti gli effetti un inadempimento del gestore e, come tale, questo debba essere indennizzato, si tratta sicuramente di un inadempimento che non può ritenersi grave in quanto, in ogni caso, il cliente ha comunque goduto dei servizi già in precedenza utilizzati con la sola eccezione della sospensione che l'utente ha rilevato dal 5 novembre 2014 al 22 novembre 2014 e per la quale si dirà in seguito.

Appare quindi congruo riparametrare l'indennizzo richiesto da parte istante e, sulla base di quanto già sopra specificato, stabilire il parametro di euro 1,00 *pro die* di indennizzo per la mancata variazione contrattuale. Pertanto, il gestore dovrà corrispondere la cifra di euro 206,00 al sig. X.

b) Sulla interruzione del servizio.

Parte istante lamenta l'interruzione del servizio che sarebbe intervenuta dal 5.11.2014 al 22.11.2014.

Wind contesta la ricostruzione delle date precisando che la contestazione e il conseguente reclamo, riguarderebbe il solo periodo dal 5.11.2014 al 14.11.2014 a cui, peraltro la stessa società avrebbe già provveduto all'indennizzo con la somma di euro 40,00 come da carta servizi Wind.

Tale circostanza non è stata contestata da parte istante. Si tratta quindi di verificare la spettanza di un indennizzo per il residuo periodo ossia dal giorno 15.11.2014 al giorno 22.11.2014. A tal fine, si deve evidenziare che non risultano agli atti alcun tipo di contestazione o reclamo proposta da parte istante e, pertanto, si ritiene di non dovere procedere ad alcuna corresponsione di indennizzi.

Alla luce di quanto rilevato, si ritiene pertanto di accogliere parzialmente le domande proposte da parte istante.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. X nei confronti di Wind per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



- euro 206,00 (duecentosei/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del piano tariffario richiesto dall'istante.
3. La società Wind é tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini

