

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 18/2015

DEFC.2015.18

Tit. 2015.1.10.21.45

Del 20/10/2015

**OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / 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 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;



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)

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. XXX, intestatario dell’utenza XXX ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) lamentando che a partire dal 13 ottobre 2014 e sino al 9 novembre 2014, ossia per 28 giorni, aveva subito il totale disservizio sulla propria linea telefonica a causa dell’allagamento della centrale telefonica di Parma.

Proseguiva precisando di avere richiesto a Wind la non applicazione del canone per i giorni in cui la linea risultava inutilizzabile e l’applicazione di un indennizzo come previsto dalla carta dei servizi Wind.

Precisava inoltre che Telecom Italia X coinvolta alla pari di Wind nel problema della centrale, riusciva a risolvere i problemi in pochissimi giorni.

Ribadiva quindi le richieste già precedentemente rivolte a Wind.

All’indomani dell’udienza di definizione, parte istante provvedeva inoltre ad inviare a codesto Corecom richiesta di rimborso delle spese di viaggio sostenute per la partecipazione all’udienza di discussione che quantificava in euro 60,00.

### **2. La posizione dell’operatore**

Wind, presente all’udienza del 28 aprile 2015, non depositava alcuna documentazione e nel verbale di udienza dichiarava che l’indennizzo non era dovuto in quanto si trattava di causa di forza maggiore per l’alluvione dell’ottobre 2014 e conseguente allagamento della centrale di Parma. Specificava, inoltre che era già stata accreditata a parte istante la somma di euro 24,49, pari alla quota del canone.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.



In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi ed informativi in capo all'operatore.

La circostanza addotta dall'operatore secondo cui l'interruzione della linea è dipesa da causa di forza maggiore ossia l'allagamento della centrale di Parma, non pare giustificare la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto in sé è comunque evidente che l'operatore ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione anche attraverso modalità alternative. Al riguardo, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza quanto al ripristino della linea, anche in termini di trasparenza informativa, nei confronti dell'istante.

Wind si è resa pertanto inadempiente nei confronti del sig. XXX anche per non avere ottemperato agli obblighi informativi. Non risulta infatti (né l'operatore ha fornito alcuna dimostrazione in tal senso) che l'utente sia mai stato debitamente informato circa i motivi del ritardo nella risoluzione della problematica intervenuta o degli impedimenti riscontrati nella riattivazione della linea. La condotta si pone in evidente contrasto con i fondamentali doveri di correttezza, trasparenza e buona fede contrattuale, nonché con i doveri informativi stabiliti nella Carta dei Servizi dell'operatore.

In ragione di questo, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente un indennizzo da carenza informativa calcolato secondo i criteri di cui all'art. 12 del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS che così recita: *“per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento, trovano applicazione ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento...omissis...”*. Nella fattispecie in esame, si ritiene congruo fissare in euro 5,00 al giorno l'indennizzo da carenza informativa da corrispondere all'utente.

Considerato che il lasso temporale in cui si è verificato il disservizio (13.10.2014- 09.11.2014) non è stato contestato da Wind, e considerato che l'articolo 3.3 della carta servizi Wind prevede un indennizzo a partire dal quinto giorno successivo alla “cessazione della causa di forza maggiore”, appare congruo procedere in via equitativa al calcolo dell'indennizzo considerando un disservizio pari a 23 giorni.

Wind dovrà pertanto corrispondere Euro 115,00 (Euro 5,00 X 23 giorni).

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura è previsto dal Regolamento indennizzi. Nel caso di specie però non è possibile il suo accoglimento in quanto la richiesta



effettuata dall'istante è da considerarsi tardiva rispetto ai termini prescritti dalla normativa. La richiesta infatti è pervenuta il giorno successivo alla data di udienza senza che né nel GU14, né nelle memorie né appunto durante l'udienza tale richiesta fosse proposta.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - euro 115,00 (centoquindici/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica di parte istante.
3. La società Wind Telecomunicazioni X è 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

