

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.446

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X**

La Responsabile del Servizio

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*";

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;

Viste 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";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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**

L’istante, con contratto privato, ha contestato l’illegittima interruzione dei servizi voce ed internet da parte della società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere provveduto a contattare telefonicamente l’operatore in data 05.02.2015, appena riscontrata la sospensione dei servizi voce e internet;
- di avere ricevuto da Wind la comunicazione che, per gravi problemi meteorologici, la linea aveva subito danni e sarebbe stata riattivata al più presto;
- di aver ottenuto la riattivazione dei servizi in data 17.02.2015, dopo successivi altri reclami;

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) l’indennizzo per la sospensione di 2 servizi (voce, internet) dal 05.02.2015 al 17.02.2015;
- b) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

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

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al riscontro del reclamo del 05.02.2015 in cui l’istante segnalava la sospensione del servizio e di aver messo in atto tutte le azioni necessarie per risolvere il guasto segnalato dall’istante, guasto causato dalle condizioni meteorologiche. Sostiene che i giorni di disservizio che debbono essere considerati sono 8 e non 12 e che per il disservizio in parola son già stati corrisposti €55,00 al cliente.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A) La domanda a) è da accogliere parzialmente. In base al dettato dell’articolo 1218 c.c., il gestore non è sollevato dall’adempimento delle prestazioni assunte in contratto, a meno che



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

non fornisca prova che l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione della prestazione sia dipeso da una causa ad esso non imputabile. In questo caso Wind non fornisce documenti probatori, né a sostegno del fatto che il guasto sia stato causato dalla nevicata del febbraio 2015, né del fatto che sia già stato riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad euro 55,00 (nella documentazione in atti non risulta alcun documento allegato in proposito).

Posto che le condizioni generali di contratto di Wind prevedono che: "l'operatore si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo", dai 12 giorni di disservizio lamentati dall'utente è necessario scomputarne 4.

Alla luce di ciò, ai sensi dell'art. 4 comma 1 del regolamento Indennizzi, si riconosce un indennizzo per malfunzionamento per un totale di 8 giorni (5,00 x 2 servizi - voce e internet x 8 giorni), in applicazione dell'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, per un totale di euro 80,00.

B) La domanda b) è da rigettare. In relazione al reclamo al call center, unico menzionato quello del 05.02.2015, l'istante dichiara di aver ricevuto dall'operatore una spiegazione in merito al disservizio.

In relazione al reclamo scritto allegato all'istanza portante data 19.01.2015, si presuppone un errore materiale, in quanto non risulta possibile lamentare un disservizio accaduto il mese seguente (la data dell'inizio del disservizio è del 05.02.2015). Pertanto si fa riferimento alla data di consegna via pec del reclamo presentato dall'istante per il tramite dell'associazione di consumatori con data 26.02.2015. Alla luce di quanto esposto, e considerato il fatto che Wind ha per *facta concludentia* ripristinato il servizio in data 17.02.2015, non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, inviata successivamente al ripristino della linea.

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

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X per le motivazioni di cui sopra.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, €80,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, per le motivazioni di cui al capo A);

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 Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)