

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.591

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni 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 n. 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. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 ha contestato l’interruzione/sospensione del servizio nelle date 13 e 16 giugno 2014, che lo hanno portato a fornire disdetta dell’utenza in essere con la società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- che visti i disagi patiti richiedeva di non corrispondere il contributo di disattivazione;
- non reputa motivato il rigetto delle richieste;
- riconosce le fatture con importo di Euro 64,68 e 72,00.

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

- a) indennizzo per mancata risposta al reclamo di Euro 300,00;
- b) rimborso dei disservizi avuti e non rimborsati;
- c) non pagamento dei costi di disattivazione a causa dei disservizi patiti;
- d) spese di procedura per Euro 200,00.

2. La posizione dell’operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l’utente:

- era a conoscenza del contributo di disattivazione tramite fattura n. 9903856147;
- per quanto riguardava il disservizio lamentato vi era un accordo con AGCOM per il quale il reclamo sarebbe dovuto pervenire entro il 01/07/2014;
- ribadisce che vi sono due fatture da pagare.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva che l’istante, a fronte di un disagio patito di 2 giorni di disservizio, ha



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

richiesto la disdetta del contratto senza prima effettuare un reclamo, ma facendo il tutto in un'unica soluzione.

In relazione al disagio occorso in data 13 giugno, l'operatore, l'Autorità e le Associazioni di Consumatori avevano raggiunto un accordo in data 16 luglio per il riconoscimento dell'opzione "cogli l'attimo" a tutti i clienti che avessero lamentato il disagio stesso, del valore di Euro 2,50. Per cui, anche riconoscendo che il reclamo dell'istante è avvenuto prima del termine del 01/07/2014 (cioè in data 26/06/2014) l'autoindennizzo che l'istante si voleva veder riconosciuto (cioè lo storno del contributo di disattivazione) è del tutto sproporzionato rispetto all'effettivo disagio subito e tenuto conto che l'evento ha rivestito carattere eccezionale.

A) Per quanto concerne il punto a), l'operatore non ha risposto al reclamo avanzato in data 26/06/2014, il quale conteneva oltre la disdetta, una specifica domanda in merito allo sconto sul contributo di disattivazione. La domanda deve quindi ritenersi accolta nella misura di Euro 300,00 essendo la data di conciliazione del 02/12/2015;

B) le domande b) e c) vanno trattate congiuntamente e parzialmente accolte: in quanto alla domanda b) si riconosce Euro 2,50 per ogni giorno di disservizio, come da accordo quadro, per cui Euro 5,00. Per quanto riguarda il punto c) la domanda è da rigettare per le motivazioni di cui in premessa;

C) in quanto alle spese di procedura, tenuto conto della presenza della parte, si liquidano in Euro 100,00.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 5,00 (cinque) a titolo di indennizzo per il disagio del 13 e 16 giugno 2014;

II. Euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Wind Tre 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.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom