

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.82

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 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";

Vista la delibera AGCOM n. 276/13/CONS;



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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

L’istante ha lamentato la sospensione del servizio e il ritardo nella riattivazione dello stesso nei confronti della società Wind Tre X (che per brevità, nel prosieguo del seguente atto verrà indicata come Wind). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 25/03/2015 in luogo di tre Sim dati, sono state disattivate per errore due linee telefoniche corrispondenti a numeri XXXXX032 e XXXXX371;
- l’istante si è immediatamente attivato per la risoluzione del problema ma le linee in argomento sono rimaste disattivate fino al 31/03/2015;
- ciò ha creato un gravissimo danno alla Società che stava organizzando un convegno di rilevanza nazionale e ne ha compromesso il buon esito.

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

- a) il risarcimento danni patiti per effetto della disdetta non richiesta.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore ricostruisce i fatti come segue:



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- il numero XXXXX371 è stato attivato il 28/06/2013, disattivato il 25/03/2014 per errore e riattivato il 28/03/2014 e nuovamente cessato per migrazione verso altro gestore il 02/05/2014;
- il numero XXXXX032 è stato attivato il 30/09/2013, disattivato il 25/03/2014 per errore e riattivato il 28/03/2014 e nuovamente cessato per migrazione verso altro gestore il 02/05/2014;
- in data 23/09/2014 Wind riconosce un rimborso di euro 188,00 IVA inclusa sulle fatture 7910083346 e 791379294 e un rimborso di euro 68,20 IVA inclusa relativo alla fattura n. 791724875. Tali rimborsi sono relativi a chiavette che erano state disdette;
- in data 9/10/2015 la parte istante ha inviato un reclamo che Wind non ha accolto;
- la parte istante presenta un insoluto pari ad euro 2.616,05 per cui Wind chiede, in caso di riconoscimento di indennizzi a parte istante, che possa essere operata una eventuale compensazione tra le relative poste di debito/credito.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che in linea teorica non sarebbe possibile accogliere la richiesta di risarcimento danni ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento approvato con deliberazione AGCOM m. 173/07/CONS in quanto il provvedimento di definizione della controversia può disporre esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. In questa sede trovano tuttavia applicazione le disposizioni contenute nelle delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con delibera AGCOM n. 276/13/CONS che al punto III.1.3 così recita: "...Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno subito.....”

Alla luce di quanto sopra viene riconosciuto a parte istante il diritto all'ottenimento di un indennizzo per l'erronea sospensione di 2 linee telefoniche; sospensione confermata dall'operatore stesso nella propria memoria. Tenuto conto che l'operatore ha dichiarato che la erronea sospensione delle due linee telefoniche è avvenuta dal 25/03/2014 al 28/03/2014 senza fornire alcuna prova, in sede di calcolo di indennizzo si tiene conto della dichiarazione di parte istante che lamenta la sospensione dal 25/03/2014 al 31/03/2014. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 5 e dell'art. 12 del “Regolamento indennizzi”, trattandosi di “utenza affari” l'indennizzo viene così determinato: euro 5,00 die x 2 utenze x 2 business x 6 giorni = euro 120,00.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. accoglie 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze XXXXX032 e XXXXX371 per 6 giorni così determinati: euro 5,00 die x 2 utenze x 2 business x 6 giorni.
4. 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.



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom