



DELIBERA N. 89 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / WIND TRE (GU14/39206/2018)

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 18/04/2019;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 31/10/2018 acquisita con protocollo N. 0177607 del 31/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento; **CONSIDERATO**

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già H3G X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31/10/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 22/08/2018), quanto segue. In data 22/08/2016 concludeva acquisto di dispositivo smartphone "Samsung S7 EDGE" con SGM Distribuzione SRL cui era collegato il contratto di finanziamento con COMPASS BANCA X. Wind risultava quale intermediario del credito. In data 26/09/2017 consegnava il dispositivo al rivenditore Wind del Centro Commerciale Iper Punta di Ferro, al fine di riparare il dispositivo tramite garanzia (KASKO) contrattualmente prevista con Wind. In assenza di risposta si sollecitava riscontro di Wind con reclamo del 22/11/2017. Si diffidava poi Wind ad adempiere in data 23/01/2018, richiedendo la riparazione/sostituzione del terminale e/o riconsegna dello stesso consegnato. Wind rispondeva in data 10/01/2018 di non essere nelle condizioni di poter adempiere. A fronte di ulteriore reclamo e nuova diffida, Wind provvedeva solo in data 06/03/2018 a consegnare nuovo dispositivo. Alla luce del grave disservizio subito, durato circa sette mesi, l'istante è a richiedere: 1) un equo indennizzo; 2) il rimborso delle spese sostenute, pari ad euro 50,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 03.01.2019, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Innanzitutto, da verifiche effettuate emergeva la creazione di una pratica tecnica di riparazione del terminale, che veniva risolta così come confermato dallo stesso istante. Per la tempistica di riparazione veniva riconosciuto all'istante l'importo di euro 60,00, prontamente erogato. Eccepsce, inoltre, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione rispetto sia alla domanda avversaria di ristoro in quanto non demandabile all'Autorità adita per espressa previsione normativa (art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS), sia alla richiesta di rimborso-indennizzo relativamente al ritardo nell'assistenza tecnica (da fine settembre ai primi di marzo 2017) per cessata materia del contendere, dovuta all'avvenuta corresponsione, come sopra precisato, dell'indennizzo di euro 60,00 in applicazione della Carta servizi, come evincibile dalla fattura n. XXXXXXXX037 prodotta in atti. Eccepsce, infine, l'assoluta indeterminazione delle contestazioni avversarie, nonché l'assoluta assenza di prove a fondamento di esse.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) di indennizzo per ritardata riparazione del terminale acquistato non è accoglibile, non rientrando la fattispecie in esame tra quelle previste come indennizzabili dal nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS)). La richiesta di cui al punto 2) di rimborso spese di procedura non è accoglibile, stante il rigetto della richiesta di cui sopra.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 18 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi