

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/235851/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX- Wind Tre (Very Mobile)

IL DIRETTORE

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 “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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 dell’utente XXX, del 28/01/2020 acquisita con protocollo N. 0039951 del 28/01/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante ha lamentato l’interruzione della linea voce e adsl dal 14.6.19 al 23.6.19 affermando di avere inviato reclamo via pec il 27.6.19 senza ricevere riscontro. L’utente ha quindi richiesto un indennizzo di euro 500,00 per mancata/tardiva risposta a reclami e interruzione della linea per motivi tecnici.

L’operatore, nella propria memoria difensiva del 13.3.20 affermava di avere ricevuto una segnalazione tecnica in data 19.6.19 che veniva risolta in data 21.6.19, con successiva comunicazione all’utente in data 25.6.19 di un rimborso di euro 3,05 sulla fattura n. W 1912308786 (22.5.19-21.7.19). L’operatore specificava che il termine previsto dalle condizioni generali di contratto prevedono 4 giorni lavorativi per la risoluzione dei guasti. Rilevava inoltre che in relazione al reclamo del 27.6.19, trattandosi della medesima contestazione, aveva confermato in data 28.6.19 quanto già comunicato in precedenza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere solo parzialmente accolte come di seguito precisato. Atteso che l’operatore ha dato atto dell’effettività del disservizio patito dall’utente, considerando il periodo indicato dall’utente, il disservizio si è manifestato nel periodo dal 14.06.19 al 23.06.19, al quale vanno detratti 4 giorni lavorativi come da condizioni generali di contratto, pertanto il periodo indennizzabile è riferibile al periodo 19.06.2019 fino al 23.06.2019 e appare quindi equo liquidare in favore della parte istante l’importo complessivo di euro 60,00: euro 30,00 (euro 6,00 x 5 giorni ex art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi) per sospensione linea voce ed euro 30,00 (euro 6 x 5 giorni art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi) per sospensione del servizio adsl. In punto all’indennizzo di euro 3,05 riconosciuto dall’operatore, pur avendo lo stesso prodotto la fattura, la voce indicata

nella fattura stessa non è riconducibile al lamentato disagio e, pertanto, non viene riconosciuta quale indennizzo già corrisposto.

In punto al reclamo si evidenzia come il reclamo presentato dall'istante riporti tale frase: "il mio assistito ha riscontrato un disservizio tecnico alla linea voce e adsl dal 14.06.2019 al 23.06.2019". Atteso che l'operatore dà atto dell'avvenuta risoluzione del guasto nel periodo indicato dall'istante e che alcuna controdeduzione è stata avanzata dall'istante in punto alla memoria dell'operatore, si deve ritenere che la risposta al reclamo sia da considerarsi per fatti concludenti (cfr.: delibera Corecom Lazio n. DL/024/18/CRL/UD).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/01/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Wind Tre è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 30,00 (trenta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione linea voce ed euro 30,00 (trenta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione adsl e così per un totale di complessivi euro 60,00 (sessanta/00). 3. La società Wind Tre è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini