

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/298477/2020

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 30/06/2020 acquisita con protocollo N. 0278191 del 30/06/2020

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:

A seguito dello svolgimento dell’udienza di conciliazione del 18.06.2020, l’istante ha depositato istanza di definizione in data 30.06.2020. Lamenta di avere subito un disagio nella propria attività professionale a causa della sospensione della linea avvenuta in data 31.03.2019, dichiarando di non avere pagato la fattura scaduta a novembre 2018 in quanto errata. L’utente deposita un reclamo inviato via pec in data 10.04.2019 a cui l’operatore Wind Tre X (di seguito, Wind) dava riscontro in data 6.05.2019. L’istante chiede: a) indennizzo per il disagio subito; b) rimborso delle spese sostenute per la difesa dei suoi diritti.

L’operatore nella propria memoria difensiva afferma che il rapporto contrattuale con l’istante è iniziato con l’attivazione di una sim in data 6.04.2017 e che nel corso dell’anno 2018, ha sollecitato varie volte il pagamento delle fatture insolute, sino al 31.03.2019 quando ha sospeso la linea per morosità. L’operatore afferma che l’utente è migrato ad altro operatore in data 16.04.2019 e che mai prima della pec del 10.04.2019 ha ricevuto alcuna segnalazione da parte dell’utente. Il gestore ritiene che l’istanza sia generica e non provata, oltre che infondata e che quindi debba essere rigettata, o, in subordine, debba essere operata una compensazione con l’attuale insoluto esistente pari ad euro 635,65.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L’istante ha dato prova di aver reclamato in data 10.04.2019 relativamente alla sospensione della linea, come emerge dai documenti allegati. L’operatore non ha dato prova dei solleciti inviati nel corso del 2018. L’istante non ha contestato il fatto che l’operatore ha dichiarato che lo stesso sia migrato in data 16.04.2019, pertanto la circostanza deve ritenersi verificata. La domanda a) di indennizzo per il disagio subito, da interpretarsi in ragione della sospensione della linea, può essere accolta nei

limiti di cui sotto. Wind avrebbe dovuto esibire copia del preavviso, quale condicio sine qua non, per l'adozione della misura sospensiva. Come da costante giurisprudenza di codesta Autorità, l'operatore è tenuto ad inviare il preavviso di sospensione. Infatti, la sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl, disposta per asserita morosità, è da considerarsi illegittima laddove l'operatore disponga dell'interruzione del servizio senza fornire alcun preavviso. L'istante ha migrato la propria utenza in data 16.04.2019, come dedotto dall'operatore, senza controdeduzione. Pertanto, l'istante è rimasto disservito 7 giorni complessivi, dal 10.04.2019 al 16.04.2019. In virtù di ciò viene disposto un indennizzo in applicazione degli artt. 5 comma 1 e 13 comma 3 dell'Allegato A) alla Delibera 347/18/CONS di euro 105,00 (euro 7,50 x 7 giorni x 2 utenza business). La domanda b) di rimborso delle spese sostenute per la difesa dei suoi diritti non può essere accolta stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Wind Tre X 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 105,00 a titolo di indennizzo per il disagio subito dalla sospensione della linea, in applicazione degli artt. 5 comma 1 e 13 comma 3 del Regolamento indennizzi. 3. Wind Tre X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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