



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 28 del 23 maggio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro WindTre SpA

(GU14 n. XX/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 maggio 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema dicomunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autoritàper le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per lecomunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 5 gennaio 2018 (prot. n. XX/18) con cui la Sig.ra XXXX, residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre SpA

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 19 ottobre 2017, senza preavviso, è stata sospesa la linea per mancato pagamento di una fattura;
- b) in seguito al saldo, la linea è stata riattivata;
- c) la sospensione è durata quattro ore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) 100 euro di risarcimento danni;
- II) cessazione del contratto in esenzione spese.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'utenza in questione è stata attivata in data 15/6/2016 con piano ricaricabile;
- b) l'opzione sottoscritta non prevede fatturazione ma solamente addebito dell'importo mensile



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

della ricarica in base modalità prescelta dal cliente, che nel caso di specie era in conto corrente;

c) a fronte di un mancato pagamento, in data 4 ottobre 2017 la Wind provvedeva ad inviare un sms che informava del mancato saldo;

d) dopo la sospensione del solo traffico in uscita, per un periodo di 4 ore, l'istante provvedeva al pagamento dell'insoluto e l'operatore ripristinava il servizio;

e) all'istante veniva offerto, comunque, l'indennizzo previsto dalla delibera n. 73/11/CONS, che la stessa rifiutava.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata inammissibile la richiesta di cessazione del contratto in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare storni/rimborsi o a corrispondere indennizzi, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del regolamento, salva la possibilità per l'istante di chiedere il maggior danno in sede giudiziaria.

Passando al merito, ed interpretando la richiesta di risarcimento come richiesta di indennizzo, in base a quanto stabilito dal par. III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS (conformi, ex *multis*, questo Corecom, dell. n. 40/12, 42/12 e 43/12; Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12), la richiesta di corresponsione della somma di euro 100 non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

E' pacifico tra le parti che la sospensione del servizio è dipesa da morosità, come pure è incontroverso che la stessa sia durata per 4 ore.

Ciò premesso, l'articolo 4 del Regolamento indennizzi, stabilisce che, in caso di sospensione amministrativa del servizio senza il prescritto preavviso, è dovuto l'indennizzo di 7,50 euro "per ogni giorno di sospensione".

Nel caso che ci occupa, la sospensione parziale del servizio ha interessato un arco temporale inferiore al giorno (4 ore), pertanto non si ravvisa la ricorrenza degli elementi di fatto, previsti dalla norma, per l'erogazione della somma sopra detta.

L'istanza, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX, residente in XXXXXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)