



CORECOM Sicilia



DETERMINA Fascicolo n. GU14/519964/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 26/04/2022 acquisita con protocollo n. 0136857 del 26/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante, utente e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore WIND Tre S.p.A. per linea telefonica di tipo privato XXXXXXXXX e per il periodo intercorrente dal 24/10/2021 al 24/11/2021, la completa interruzione del servizio Adsl ed il malfunzionamento del servizio voce. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo per il disservizio subito.

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito WIND, solo società e/o operatore, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della istanza presentata dall'utente poiché formulata in modo generico e non documentata anche in considerazione che nella stessa vengono indicati dei disservizi, senza indicare il modo con cui gli stessi sono stati contestati alla scrivente. Premesso ciò, nel proseguo, ha argomentato che una qualvolta che ha ricevuto l'istanza de qua, ha avviato sui propri sistemi le opportune verifiche dalle quali è emerso quanto di seguito. Sulla linea telefonica XXXXXXXXX in data 20/02/2006 è stato attivato il contratto avente numero 1518617967869 con accesso ULL. In data 26/10/2021 l'utente ha chiamato al servizio clienti (159) ed ha richiesto una verifica tecnica per un disservizio solo in entrata per la linea telefonica XXXXXXXXX. A seguito di ciò, effettuate le verifiche del caso, la scrivente ha appurato che il disservizio lamentato dall'istante era relativo ad un cavo guasto non di proprietà di Wind (esterno) ma della società Telecom. Quest'ultimo operatore un qualvolta informato procedeva alla sua risoluzione ed in data 23/11/2021 il disservizio è stato risolto. Pertanto, in ragione di quanto sopra descritto ed in presenza, attesa la fattispecie in discussione, di una "vis maior cui resisti non potest", alcuna responsabilità può essere imputato alla scrivente. Ulteriormente ha anche ribadito che il disservizio ha interessato solo la componente dati considerato che, il servizio voce è risultato essere funzionante e regolare, come da tabulato telefonico, allegato in atti. Nel proseguo ha argomentato che in relazione al disservizio di cui si discute, in sede di presentazione da parte del cliente dell'istanza conciliativa (UG), la stessa ha già predisposto in favore del medesimo un indennizzo di euro 100,00 come da Carta dei Servizi con l'emissione di due lettere di accredito, compensate sull'insoluto riferito all'istante e presente al sistema. Altresì, ha dichiarato che alla data odierna sui propri sistemi, l'utenza telefonica XXXXXXXXX risulta cessata per migrazione verso altro operatore e che il cliente, ad oggi, è insolvente per fatture non pagate e correttamente emesse, per la somma di euro 117,41 (centodiciassette/41). In conclusione della memoria la Wind, considerato quanto argomentato nonché documentato in atti, ha chiesto al Corecom il rigetto delle richieste fatte dall'utente poiché infondate sia in fatto che in diritto.

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione posta dalla Wind nel preambolo della memoria difensiva, in quanto si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Si evidenzia al riguardo che l'utente ha indicato, nel dettaglio dell'istanza sul portale del Conciliaweb, specificamente il malfunzionamento della linea voce e la completa l'interruzione della linea dati nel periodo intercorrente dalla data del 24/10/2021 alla data del 24/11/2021. Premesso ciò, ed attesa l'istruttoria svolta, la richiesta avanzata dall'istante può trovare accoglimento, nei termini di seguito meglio specificati. Dalla disanima della documentazione al fascicolo è emerso che la linea telefonica XXXXXXXXX oggetto di contestazione, ha subito un disservizio che è stato segnalato dall'utente al Servizio Clienti di Wind nella data del 26/10/2021. Disservizio che è stato confermato dalla Wind e che ha investito, a suo dire, solo la componente Adsl e per il quale ha provveduto ad emettere, in favore dell'utente, due note di credito compensate sull'insoluto presente al sistema. Tanto premesso, considerato il disagio patito dall'istante per la completa interruzione del servizio Adsl nonché il lungo lasso di tempo intercorso per sua riparazione, si ritiene equo disporre in favore dello stesso, l'indennizzo richiesto. Pertanto la Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all' articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il periodo intercorrente dalla data del 26/10/2021 (data di inizio disservizio comprovato dalla chiamata dell'utente al Servizio Clienti di Wind) fino alla data del 23/11/2021, data in cui il disservizio è stato risolto, per un numero di giorni pari a 28 e per un importo pari ad euro 168,00 (centosessantotto/00). Nel proseguo, ed in considerazione della disanima del tabulato telefonico, dove risulta per lo stesso periodo una discontinua ed irregolare erogazione del servizio voce , appare equo disporre in favore dell'istante l'indennizzo richiesto. Ciò posto, la WIND sarà tenuta in relazione al malfunzionamento patito sulla componente voce di corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 28, l'importo di euro 84,00 (ottantaquattro/00). La complessiva somma di indennizzo così

determina pari ad euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) dovrà essere corrisposta decurtata dell'indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00) già erogato dalla WIND ai sensi della Carta dei Servizi. In ragione di quanto sopra la Wind è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 152,00 (centocinquantadue/00).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/04/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 152,00 (centocinquantadue/00).

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone