

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/222500/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX - 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;

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;

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 26/12/2019 acquisita con protocollo N. 0553851 del 26/12/2019

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, XXXX XXXX, lamenta il fatto che dopo aver stipulato un contratto di utenza mobile con la Wind Tre spa, in data 7 gennaio 2017, non ha mai potuto fruire del servizio presso la zona di residenza, per mancanza di adeguato segnale. Dopo ripetute segnalazioni, fatte al gestore senza che la cosa si risolvesse, inviava una raccomandata con oggetto il recesso dal contratto per motivata causa. A seguito di ciò riceveva una fattura di 178,00 euro da parte del gestore che comunque provvedeva a pagare. L'istante per quanto esposto, quindi, chiede gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo e per il malfunzionamento del servizio; la restituzione della somma pagata come ultima fattura e l'eliminazione di eventuali posizioni debitorie.

Il gestore contesta la ricostruzione fatta dall'istante in quanto ritiene di aver adempiuto agli obblighi contrattuali fornendo regolare servizio. Viene inoltre evidenziato che il guasto a cui fa riferimento l'istante ha avuto una durata abbastanza limitata e non ritiene di dover corrispondere alcun indennizzo di sorta.

Dalla ricostruzione dei fatti, effettuata sulla scorta di quanto illustrato nelle memorie delle due parti in causa, si evince che effettivamente un disagio è stato arrecato all'istante anche se, come lui stesso afferma, limitatamente alla sua zona di residenza. Il periodo di malfunzionamento, comunque, non si può desumere con esattezza, mancando riscontri certi, anche se l'istante lo individua, nel formulario inoltrato, in circa 108 gg. Lo stesso pagamento dell'ultima fattura, pari a 178,00 euro, pur comprendendo in minima parte (8 euro) le rate residue dell'apparato telefonico, acquistato dallo stesso utente dal gestore, appare spropositata rispetto a tutta la situazione di disagio vissuta nel periodo contrattualizzato. E' pur vero però che, rispetto a quanto lamentato

dall'istante nei confronti del gestore, quest'ultimo, ha dato prova, attraverso attestazione di verifica Agcom allegata in memoria, di aver comunque coperto il territorio limitrofo alla residenza dell'utente, limitando l'eventuale disagio proprio alla zona evidenziata, e che se disagio c'è stato, è stato provocato da un eventuale guasto, di breve durata. Lo stesso reclamo inoltrato dall'istante al gestore, pur lamentando i disagi patiti, evidenzia la volontà di recedere dal contatto piuttosto che richiedere riscontro alla situazione di mancanza di servizi in atto e la wind risponde con altrettanta genericità. Nell'equità delle ragioni esposte da ambedue le parti in causa, si ritiene di accordare pertanto complessivamente un indennizzo forfettario all'istante pari a 480,00 euro in ragione comunque di un disagio lamentato e sicuramente sopportato per un lungo lasso di tempo. E' altresì disposto lo storno integrale di eventuali fatture scoperte a carico dello stesso istante e relativo all'utenza in questione.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 26/12/2019, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 480,00 l'istante, XXXX XXXX. Tale somma deriva dall'equità delle ragioni esposte da ambedue le parti in causa, in regime di calcolo forfettario. E' altresì disposto lo storno di eventuali fatture scoperte a carico dello stesso istante e relative all'utenza di che trattasi. Il pagamento de quo, avverrà entro 120 gg dalla data della firma del presente provvedimento e mediante l'invio di un assegno intestato all'istante, presso l'indirizzo di fatturazione o di registrazione nei sistemi anagrafici del gestore. Eventuali diversi accordi di liquidazione della somma indicata potranno essere presi successivamente dalle parti.

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
Francesco Di Chiara