

DETERMINA Fascicolo n. GU14/350806/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx O. - 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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Fxxx O., del 09/11/2020 acquisita con protocollo n. 0466786 del 09/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante, affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Da Luglio 2018, segnalavo a WIND INFOSTRADA (WIND TRE) tramite chiamate al Servizio Clienti 155, problemi di degrado giornaliero della connettività fino alla totale assenza del servizio dal tardo pomeriggio alla mattina successiva. A distanza di più di un anno e dopo innumerevoli solleciti alla risoluzione del problema, invio pec di reclamo per malfunzionamento (allegata al presente procedimento) in cui comunicavo a Wind l’intenzione di migrare verso altro operatore ed in cui diffidavo la stessa dall’addebito di qualsivoglia penale

a titolo di recesso anticipato dal contratto, in quanto non dipendente dalla mia volontà ma necessario. A riprova della responsabilità dell'operatore, segnalo che oggi, usufruendo dei servizi di altro, il problema non sussiste. Contestualmente, inviavo altra pec per disattivazione sim dati abbinata al contratto di rete fissa. L'operatore, rispondeva alla pec di reclamo riconoscendomi € 3,00 a titolo di risarcimento per il disservizio subito e mai risolto da Luglio 2018 a metà Gennaio 2020. Segnalo, inoltre, che nei mesi precedenti alla decisione di disdire il contratto con Wind, i tecnici della stessa, in uno dei loro interventi, mi invitavano a chiamare un elettricista, a mie spese, sostenendo che il problema non dipendesse da Wind. Elettricista che io ho correttamente ingaggiato e che non ha rilevato alcun guasto sul mio impianto, chiedendomi € 50,00 per la chiamata. Il 15 Gennaio 2020, la mia utenza telefonica veniva migrata in Fastweb. Successivamente, ricevevo da Wind due fatture: la nr W2002452132 in cui mi addebitavano il canone pieno del mese di Gennaio nonostante la migrazione avvenuta il 15 e che contestavo con pec in cui chiedevo, inoltre, la procedura per la restituzione del router onde evitare altri addebiti. A tale pec non ricevevo alcuna risposta se non l'emissione di un'ulteriore fattura, la nr W2005599596 dove, ovviamente, Wind mi addebitava le rate residue del router non restituito. Procedevo a reclamo via pec anche per questa fattura. Oggi, Wind mi sollecita pagamento di un importo totale di € 201,91, comprensivo delle fatture aperte e degli interessi che non ritengo siano dovuti. Pertanto, la mia richiesta è: - cancellazione di qualsiasi importo aperto nei miei confronti, corrispondente ad € 201,91 - ricalcolo del risarcimento dovuto al malfunzionamento subito da luglio 2018 a Gennaio 2020 pari ad € 1644,00 - calcolato in base all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ART 6 comma 2 per € 3 al giorno con disservizio protrattosi per 548 gg." Al riguardo l'istante richiedeva: - Lo storno totale fattura nr W2002452132 e nr W2005599596 - La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1644.0 I Disservizi segnalati 06XXX75002 Addebito per costi di recesso/disattivazione

2. Posizione dell'operatore WIND INFOSTRADA WIND TRE La convenuta nelle controdeduzioni dichiara che quest'ultima è sempre intervenuta a fronte di ogni reclamo, motivando la lentezza della linea dopo varie prove mediante evidenziazione di un sovraccarico derivante da diversi apparati collegati da parte del cliente durante le ore serali. Pertanto, la convenuta richiede che venga dichiarata inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.
3. Motivazione della decisione In merito all'istanza presentata si ritiene che la stessa debba essere parzialmente accolta. In particolare, dalle prove fornite da Wind quest'ultima è sempre intervenuta a fronte di ogni reclamo, motivando la lentezza della linea dopo varie prove mediante evidenziazione di un sovraccarico derivante da diversi apparati collegati da parte del cliente durante le ore serali. Il cliente, dal suo canto, non ha mai fornito prova della linea NeMeSyS. Si rileva tuttavia un unico ritardo dell'intervento Wind tre in merito alla segnalazione del 12/12/2019 risolta da quest'ultima il 20/12/2019 ben oltre 4 giorni lavorativi. Sul diritto dello storno totale fattura nr W2002452132 e nr W2005599596 e la quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1644.0 Rilevandosi un unico ritardo dell'intervento Wind tre in merito alla segnalazione del 12/12/2019, risolta da quest'ultima il 20/12/2019, ben oltre 4 giorni lavorativi, si ritiene applicabile l'indennizzo di cui al punto 3 dell'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi All. A alla delibera n. 347/CONS, ovvero € 6,00 per n. 8 giorni di disservizio, per un totale di € 48,00, decorrenti dal 12/12/2019 (giorno della segnalazione dell'utente) al 19/12/2019 (poiché il 20/12/2019 WIND INFOSTRADA interveniva risolvendo il malfunzionamento). Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, ai sensi del punto 3 dell'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi, l'All. A alla delibera n. 347/CONS, l'ammontare di € 48,00, per i giorni di ritardo nella risoluzione del disservizio. Spese di procedura compensate.

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
Roberto Rizzi

f.to