

CO.RE.COM. SICILIA

DETERMINA n° 4 / 2017

Definizione della controversia

1 / WIND TELECOMUNICAZIONI ITALIA S.p.A.

GU14/41/2016

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA"

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'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 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*" (Co.Re.Com.);

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito "*Regolamento*"), *l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del "*Regolamento*";

VISTA la delibera n. 12 del 16 dicembre 2016 del Co.Re.Com. Sicilia con la quale è stata confermata al Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (*cinquecento/00*), ai sensi dell'art. 19, comma 7, del "*Regolamento*" ed inoltre è stata conferita, ai sensi dell'art. 20 del citato "*Regolamento*", la delega per i provvedimenti di rigetto-inammissibilità-archiviazione delle istanze;

VISTO il "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di*

comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza del Sig. _____ acquisita il 28 gennaio 2016 al n°prot. 3833;

VISTA la nota del 28 gennaio 2016 prot. n. 4005, con cui il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTA la nota del 26 aprile 2016 prot. n. 20712 con la quale le parti sono state invitate a comparire all'udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO che in sede di udienza di discussione, avvenuta il 16 maggio 2016, le parti non sono giunte ad una risoluzione bonaria della controversia.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'istante, in relazione all'utenza 0 _____, contesta addebiti in fattura dal 01/05/2015 relativi al servizio denominato "In Vista" che, contrattualmente, sarebbe dovuto essere gratuito, senza che ci sia stata alcuna comunicazione del cambiamento delle condizioni contrattuali, da parte dell'Operatore. A seguito della segnalazione effettuata dall'istante, attraverso un canale social, il 15 settembre 2015 n° _____, il 23 settembre 2015 gli viene comunicato telefonicamente che il servizio sarebbe divenuto, da quel giorno in poi, nuovamente gratuito. L'istante dichiara che non gli è stato concesso alcun indennizzo e che l'ultima fattura nella quale gli viene addebitato il costo per servizio "In Vista" è del 01 novembre 2015.

L'istante per quanto sopra chiede:

- 1) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 01/05/2015 al 20/10/2015;
- 2) Spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La società Wind Telecomunicazioni Italia S.p.A. (ora Windtre S.p.A.), nella propria memoria, rileva, che a seguito di un reclamo del Sig. _____, attraverso un canale social, è stato verificato che al cliente, con la fattura emessa il 2 marzo 2015, era stata comunicata solo la modifica delle condizioni di utilizzo del servizio Dettaglio Chiamate, e non del servizio telefonico "In Vista". Pertanto la società provvedeva a stornare gli importi addebitati per il suddetto servizio sulle fatture emesse a partire da maggio 2015 fino a novembre 2015 ed a ripristinare, per l'utenza in questione, lo status quo ante, inserendo nuovamente il suddetto servizio come gratuito, dandone comunque preventiva comunicazione il 24 settembre 2015 sia telefonicamente che per scritto. L'Operatore rappresenta inoltre che "non è possibile parlare di attivazione di servizi non richiesti, considerato che il servizio In Vista è stato regolarmente richiesto ed attivato come servizio aggiuntivo dell'utenza telefonica 0 _____ oggetto della presente controversia".

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, non possono essere accolte come di seguito precisato. La funzione dell'indennizzo è quella di compensare l'utente, sebbene in misura preventivamente commisurata, per il disagio subito a causa di un disservizio imputabile all'operatore. Nel caso di specie nessun pregiudizio può essere preso in

considerazione atteso che l'operatore ha cessato la condotta lesiva non appena ricevuto il reclamo da parte dell'utente. D'altro canto, va considerato che anche il pur minimo disagio, derivante dall'aver dovuto reclamare per gli addebiti ricevuti, può ritenersi adeguatamente compensato dalla fruizione del servizio *In Vista* a titolo gratuito, garantito dalla Wind Telecomunicazioni Italia S.p.A. (ora Windtre S.p.A.) in favore dell'istante a partire da maggio 2015.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

- 1) il rigetto dell'istanza del Sig. _____ nei confronti della società Wind Telecomunicazioni Italia S.p.A. (ora Windtre S.p.A.).
- 2) la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 16 marzo 2017

Il Dirigente
della Segreteria *Co.Re.Com. Sicilia*
arch. Francesco Di Chiara

