

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2017.1.10.21.166
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI X)

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento indennizzi”*;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni”* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata erogazione di servizi da parte della Società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X), che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- tra i giorni 13 e 15 giugno 2014, sulla linea personale è venuto a mancare completamente il segnale di centrale Wind, quale gestore di competenza nonostante il proprio terminale fosse abilitato a ricevere sia in 2G che in 3G e si trovasse in luoghi urbanizzati centrali in Cesena e Rimini, normalmente in piena copertura di rete sia per il servizio voce che dati, creando così una grave discontinuità del servizio causata dal gestore come acclarato sulla stampa locale e nazionale del tempo;
- che per tali motivi doveva recarsi presso un’agenzia di zona per fruire dei terminali condivisi al fine di telefonare, faxare e navigare sopportando un ingente esborso monetario a confronto dell’offerta sottoscritta;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che aveva provveduto a presentare immediato reclamo al 155 e raccomandata A/R senza però ricevere alcun riscontro nonostante i solleciti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per mancata considerazione ai reclami a fare data dal 15.06.2014, da computarsi sui giorni di ritardo entro la data di risoluzione della controversia, forfettario sulla base della carta cliente;
- b) indennizzo di euro 100,00 per irregolare funzionamento;
- c) rimborso forfettario spese del procedimento (viaggio, tempo);
- d) rimborso della somma pagata all'agenzia di servizi per connessioni ad internet chiamate fonia e fax dal 13.06.2014 al 15.06.2014 stante la mancanza di altra sim personale attiva.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind nella propria memoria rilevava che dalle verifiche effettuate risultava un reclamo in data 26.06.2014, a nome dell'utente per il disservizio del 13.06.2014. Preliminarmente rilevata che in tale data si era effettivamente verificato sulla rete Wind, ma non solo, un disservizio tecnico che perdurava qualche ora impedendo a diversi clienti di accedere ai servizi. Spiegava che con lettera del 24.11.2014, tali problematiche erano già state spiegate al cliente specificando che si era trattato di un evento anomale di carattere eccezionale che aveva interessato alcune tipologie di servizi e porzioni limitate di territorio senza però causare un blocco totale e contemporaneo dei servizi e comunque risolto in qualche ora ripristinando il regolare funzionamento del servizio con tempi ben più ridotti rispetto a quelli previsti dalla Carta Servizi.

Specificava di avere correttamente adempiuto a tutti gli oneri informativi posti a suo carico informando tempestivamente (attraverso i social network, la radio, la stampa, il servizio clienti ecc..) la clientela in merito al disservizio occorso e alla presa in carico dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ricordava che in tema di irregolare funzionamento del servizio, esiste una cospicua giurisprudenza dei Corecom che in analoghe occasioni hanno rigettato le richieste di indennizzo avanzate dagli utenti. In particolare, anche a fronte dell'irregolarità di funzionamento protrattasi per diversi mesi, è stato considerato il comportamento posto in essere da Wind che preventivamente ha informato il cliente in merito al guasto e successivamente si è attivata in maniera diligente e tempestiva, per la risoluzione dello stesso.

In questa sede specifica che eventuali disservizi dovranno venire indennizzati solo a partire dal quinto giorno successivo a quello della segnalazione di guasto.

L'operatore Wind riteneva pertanto che nessuna responsabilità potesse essere addebitata e chiedeva che venissero rigettate le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

1) La domanda di cui al punto a) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami a fare data dal 15.06.2014, trova parziale accoglimento.

L'istante ha depositato agli atti un reclamo inviato il 23.06.2014, ricevuto da Wind in data 26.06.2014. Per stessa ammissione di Wind, veniva fornita risposta scritta in data 24.11.2014 pertanto, tenuto conto dei 45 giorni dati all'operatore per la risposta, che spostano il *dies a quo* al giorno 11.08.2014 e fino al 24.11.2014, data di risposta di Wind, così per complessivi giorni 106, a cui applicare l'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, così per totali euro 106 (euro1,00 x 106 giorni).

2) La domanda di cui al punto b) relativa alla richiesta di indennizzo di euro 100,00 per irregolare funzionamento non trova accoglimento.

L'art. 2.2 della carta servizi Wind prevede che il gestore debba eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Non vi è dubbio che il malfunzionamento (di cui peraltro l'istante ha documentato la sola segnalazione del 23.06.2014 quindi ben oltre le tempistiche dell'effettivo ripristino del servizio) che ha interessato un'ampia porzione di territorio, sia stato lavorato tempestivamente da Wind che peraltro, per stessa ammissione dell'istante, si è adoperata al fine di ottemperare a tutti gli obblighi informativi posti a suo carico anche attraverso la comunicazione tramite stampa e web. Nulla pertanto può essere riconosciuto a titolo di indennizzo.

3) Le domande di cui al punto c) e d) relative alle richieste di rimborso forfettario spese del procedimento (viaggio, tempo) e rimborso della somma pagata all'agenzia di servizi per connessioni ad internet chiamate fonia e fax dal 13.06.2014 al 15.06.2014 non trovano accoglimento.

In punto alle spese vive, l'art. 19, comma 6 del Regolamento e le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie (delibera n. 276/13/CONS), dispongono che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie. I costi richiesti relativamente alla somma pagata all'agenzia di servizi non appaiono essere direttamente riferibili alle spese sostenute per partecipare alla procedura mentre i costi relativi appunto a quest'ultima, non sono stati debitamente provati. Le richieste pertanto, non trovano accoglimento.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Bertoni nei confronti della società Wind tre X (già Wind Telecomunicazioni X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. di euro 106,00 (centosei/00).
3. La società Wind tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Corecom

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom