



DELIBERA N. *05/2023*

 / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/553626/2022)

RIESAME DELLA DELIBERA N. 05 del 2 febbraio 2023

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*” e ss.mm.;




VISTA l’istanza di  del 28/09/2022 acquisita con protocollo n. 0278498 del 28/09/2022 e la Delibera del Comitato n. 05 del 2 febbraio 2023;

Vista la nota di Agcom del 27 Marzo 2023, che ha invitato il Corecom Campania a procedere al riesame della citata Delibera del Comitato n.05/2023;

Vista la relazione di supplemento istruttorio svolta dalla Dott.ssa Annamaria Fragna, funzionario di ruolo del Corecom Campania;

RELATRICE DEL COMITATO Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;



CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante lamenta malfunzionamenti e disservizi per le 4 sim a lui intestate da giugno 2022, disservizi a suo dire derivanti dal passaggio dalla piattaforma h3g a quella Wind tre, afferma, infatti che:- “dal giorno 12.06.22 questo operatore per sua scelta mi ha cambiato il piano tariffario da ALL - IN 800 a ALL - IN 10 . L'offerta si doveva aggiornare il 8.7.2022. come previsto. non si è rinnovata ancora in data di oggi 25-07-22 su tutte le mie utenze [REDACTED] e [REDACTED] e [REDACTED] e [REDACTED]. Ho fatto vari tentativi chiamando il 159 e anche a mezzo PEC con esito negativo, non avendo minuti e giga a disposizione e non avendo più la possibilità di trovare il mezzo per fare intervenire i tecnici, visto che mi rendono le mie linee telefoniche inutilizzabili (interruzione di servizio). Creandomi problemi vari, anzi nel fine settimana quando siamo passati sulla piattaforma W3 le mie linee risultavano spente anche se i cell erano accesi mi riferisco nei giorni 10-11- 12 giugno.

CHIEDO UN INDENNIZZO DI 250 EURO RIFERITO ALLE 4 LINEE E AI GIORNI DAL 8.7.2022 ALLA DATA DI OGGI 25-7-2022, poi da quantificare il resto quanto sarà ripristinato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore afferma nelle sue memorie che vi è stata precedente Conciliazione per gli stessi numeri, conciliazione chiusa con accordo e che i disservizi non sono di carattere tecnico, ma amministrativo e afferma:- “ In via preliminare si richiede l'improcedibilità della presente istanza per il principio giuridico “ne bis in idem” e ai sensi dell'art. 6 comma 4 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con delibera 353/19/CONS. Per il medesimo petitum l'istante ha infatti inoltrato in data 29 giugno 2022 una prima istanza di conciliazione, avente UG/535234/2022, con cui ha contestato la modifica contrattuale apportata al piano tariffario delle sue sim. In data 19 luglio 2022 ha integrato il formulario, allegando al fascicolo documentale alcuni reclami datati 12 luglio 2022 (con cui contestava disservizio e mancato rinnovo dell'offerta in data 08 luglio 2022), 14 luglio 2022 (reitero reclamo precedente), 15 luglio 2022 (reitero reclami precedenti e risarcimento danni per malfunzionamento delle linee nei giorni 11 – 13 giugno), 17 luglio 2022 (reitero reclami precedenti), 19 luglio 2022 (reitero reclami precedenti). Le predette contestazioni, relative a tutte le sim dell'istante, sono state oggetto dell'udienza tenutasi in data 22 luglio 2022, conclusasi con un verbale di accordo e la corresponsione, in ottica puramente conciliativa, di euro 50,00 a favore dell'utente”



3. Motivazione della decisione

Vista la documentazione prodotta dalle parti ed la ulteriore relazione di supplemento istruttorio svolta dalla funzionaria incaricata - Dott.ssa Annamaria Fragna, funzionario del Corecom Campania, a parziale modifica della motivazione di cui alla Delibera Corecom Campania n. 05 del 2 febbraio 2023, si deve osservare, in primis, che non è possibile accogliere la richiesta di improcedibilità formulata dall'operatore, poiché l'UG 535234/2022, concluso con accordo, verte esclusivamente sulle modifiche delle condizioni contrattuali apportate alle utenze in oggetto, così come si evince dal formulario citato dall'operatore, mentre la presente controversia verte sul mancato rinnovo automatico dell'offerta prevista e sull'interruzione del servizio per tre giorni su tutte le quattro numerazioni. Nel merito, si osserva che sia i reclami depositati dall'istante, sia la stessa memoria dell'operatore, dimostrano che tale circostanza si è più volte realizzata e, quindi, si ritiene equo, applicare, in via analogica, quanto previsto dell'art 4, comma 3 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom n. 347/18/Cons., esclusivamente per le due numerazioni non oggetto di rimborso e di prolungamento della promozione, a seguito del reclamo. Pertanto, la richiesta di indennizzo è accolta per il periodo che va dal 22 giugno 2022 (data di inizio del disservizio) e sino alla data di definizione; in tal caso, l'indennizzo è pari al massimo dell'importo previsto in euro 300,00 per ciascuna linea, per un totale complessivo di € 600,00, maggiorato degli interessi legali, a chiusura del contenzioso in essere.

In relazione, poi, alla lamentata interruzione del servizio su tutte le quattro numerazioni verificatosi dal 10 al 12 giugno 2022, non contestata dall'operatore, si riconosce l'indennizzo previsto all'art. 13, comma 6 del citato Regolamento pari ad € 6,00 al giorno per ogni linea, per un totale di € 48,00, maggiorato degli interessi legali, a chiusura del contenzioso in essere;

DELIBERA


Articolo 1

la delibera del Corecom Campania n. 05 del 2 febbraio 2023, per tutte le motivazioni di cui in premessa, a seguito di specifico riesame, è sostituita e modificata dal presente deliberato:

- 1) l'operatore Wind Tre è tenuto a corrispondere la somma complessiva di € 648,00 (seicentoquarantotto,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, per le motivazioni di cui in premessa, da liquidare nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante.

2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.


La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico


La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

