



DETERMINA Fascicolo n. GU14/694679/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 29/07/2024 acquisita con protocollo n. 0208821 del 29/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: In data 10/09/2021 veniva attivato il contratto numero XXX per la linea XXX, con FIBRA FTTC VULA offerta internet 100. Sulla linea lamenta un guasto in data 04.04.2024 che interrompe voce e dati e veniva riattivato dopo 20gg.; afferma di aver fatto reclamo a mezzo pec; ad oggi ritiene che linea risulta ancora malfunzionante. Chiede indennizzi per guasto tecnico tenuto conto dei mancati guadagni

Posizione operatore: Con riferimento alla richiesta di risarcimento danni per “mancato guadagno”, Wind eccepisce l’inammissibilità della suddetta richiesta poichè l’Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno. L’art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Al punto 5 che: “Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. In merito alla richiesta di indennizzo

per guasto tecnico ha precisato che in data 04/04/2024 la linea veniva impattata da un disservizio tecnico generalizzato nel comune di XXX, identificato con WTT IA1406307, concluso in data 10/04/2024. In data 15/04/2024, all'indirizzo XXX, veniva fornita da parte dell'operatore anche una comunicazione via Pec di risoluzione del guasto, allegata. Dal traffico dati allegato si evince un disservizio dal 06.04.2024 al 09.04.2024. In data 04/06/2024 l'istante depositava l'istanza numero UG/ 684317/2024 presso il Corecom Campania e all'udienza di conciliazione le parti non raggiungevano alcun accordo. Nelle more del primo grado, il servizio clienti procedeva, in data 11/06/2024, con un rimborso per disservizio tecnico per il periodo dal 05/04/2024 al 10/04/2024 di euro 7,32 (€ 6+IVA) mediante accredito sulla fattura successiva e relativo allo storno del canone pagato nel periodo del disservizio. In pendenza del presente procedimento, ex art.14, l'operatore ha provveduto a riconoscere anche un indennizzo ordinario come previsto dalla Carta dei servizi di cui si riporta stralcio (già in atti) pari ad € 30. Pertanto, avendo Wind già predisposto gli aggiustamenti contabili per il disservizio, come sopra dettagliato, nessuna ulteriore somma è dovuta e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Sul punto relativo al malfunzionamento della linea ad oggi nessun riscontro in allegato è stato fornito dall'utente

Motivazione del provvedimento: Letti gli atti ed esaminata la richiesta dell'utente, sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. XXX si ritiene che la domanda di indennizzo formulata dall'istante non risulta accoglibile per i seguenti motivi: a) l'indennizzo per il guasto tecnico dal 4.04.2024 al 10.04.2024 risulta già riconosciuto all'utente da parte di Wind; b) con riferimento all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo nulla è dovuto, poichè Wind ha provveduto a riscontrarlo a mezzo pec; c) con riferimento all'indennizzo per mancato guadagno, l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 29/07/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo