



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/645250/2023**

**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 17/11/2023 acquisita con protocollo n. 0296071 del 17/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante è utente Wind Tre s.p.a. da diversi anni, e per oltre 30 giorni (decorrenti da inizio Settembre 2023) ha subito disservizi riguardanti la sua linea telefonica con il n. XXX, consistiti in assenza totale di connessione alternata a periodi di forte discontinuità di linea, tali da rendere l’utenza in questione del tutto inutilizzabile!! Il disservizio, in quanto segnalato più e più volte telefonicamente al Servizio Clienti Wind Tre s.p.a., veniva subito riconosciuto dal gestore il quale provvedeva ad aprire apposito ticket di segnalazione n. 1567305418 il 13/09/2023; veniva inviato reclamo scritto il 10/10/2023. Il disservizio, protraendosi e non essendo stato risolto dal gestore, dava luogo a provvedimento in GU5 alla data del 24/10/2023 attraverso il quale il gestore dava atto della riattivazione del servizio (dopo oltre un mese) anche se la connessione restava comunque lenta. L’avvocato chiede disporsi a carico del gestore Wind Tre s.p.a. il pagamento in favore del ricorrente degli indennizzi giornalieri summenzionati il tutto pari ad €. 350,00; disporsi in ogni caso a carico del gestore Wind Tre s.p.a., accertato il suo inadempimento, il pagamento in favore del ricorrente di un indennizzo per violazione dei doveri di correttezza, buona fede di €. 100,00.

In data 13/09/2023 perveniva contatto da parte del cliente al Servizio di assistenza tecnica, prontamente la convenuta prendeva in carico la segnalazione per assenza di portante avviando i dovuti controlli. All’esito di questi ultimi, in data 15/09/2023 la segnalazione veniva chiusa con la seguente soluzione “risolto verificato”. In

data 13/10/2023, a seguito di reclamo, la convenuta riconosceva l'importo di euro 3.50 per i due giorni di disservizio sopradescritti inviando opportuna e-mail di riscontro (Allegato 2). In data 19/10/2023 perveniva quindi istanza ex art. 5 GU5/638794/2023 avente ad oggetto l'Interruzione della linea per motivi tecnici dal 10/09/2023 tuttavia, come indicato dal Corecom, il numero di cellulare dell'istante corrisponde a quello del mandatario, che secondo normativa non può essere. Il Corecom richiedeva di modificare il mancato pena l'archiviazione del procedimento. Solo in data 23/10/2023 il procedimento risultava correttamente integrato dal cliente; la convenuta verificava quanto lamentato provando altresì a contattare l'utente tuttavia irreperibile ai diversi tentativi di contatto. Il successivo 27/10/2023 il Corecom archiviava l'istanza GU5: In data 07/11/2023 si concludeva il tentativo di conciliazione afferente all'UG/638748/2023 del 18/10/2023 con un mancato accordo tra le parti: Chiede nel merito, rigettare tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, in subordine, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

MOTIVAZIONE: Alla luce dell'istruttoria svolta e letti gli atti, si ritiene la domanda dell'istante parzialmente accoglibile in riferimento al malfunzionamento della linea oggetto dell'istanza solo dal periodo del 15/09/2023 e sino al 13/10/2023, data di riscontro del reclamo. Si ritiene che l'operatore ha riscontrato la segnalazione dell'utente del 13.09.2023 e risolta in data 15.09.2023. Pertanto, in base all'art.6 comma 2 della Delibera 347/18/Cons secondo la quale "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. All'istante va riconosciuto l'indennizzo di € 84,00 per il ristoro dei disservizi lamentati;

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/11/2023, è tenuta a corrispondere, per i motivi di cui in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 84,00 (ottantaquattro,00) entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante assegno circolare o bonifico intestato all'istante.

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  
ALFREDO AURILIO