

DELIBERA N. 53/2021

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/142999/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 01/07/2019 acquisita con protocollo n. 0286154 del 01/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 01/07/2019 la Società XXXX XXXX in persona della signora XXX XXX, presentava istanza per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità anche solo "Operatore"). In particolare precisava che in data 30/01/19 veniva stipulato un contratto per i servizi di telefonia fissa con contratto business. In data 13-14/02/2019 la società istante rimaneva totalmente priva di linea e chiarisce che, trattandosi di un ristorante, perdeva quindi tutte le prenotazioni per la serata di San Valentino con i conseguenti danni derivanti da detta circostanza. La società istante continua specificando che rispetto all'anno precedente registrava circa 200 prenotazioni in meno e una perdita di circa € 4.000,00 e che riceveva da alcuni clienti abituali delle comunicazioni che confermavano l'impossibilità di prenotare. A detta di parte istante l'Operatore ha espressamente ammesso il disservizio riconoscendo un indennizzo di € 3,00 senza però considerare il mancato guadagno. Sulla base di quanto rappresentato parte istante formula una richiesta di indennizzo pari ad € 4.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata Wind Tre S.p.A. precisa quanto segue. Da verifiche effettuate emergeva che in data 30/01/19 veniva inserito sui sistemi Wind un ordine di migrazione della linea intestata alla società istante che veniva espletato in data 14/02/19. Il giorno successivo veniva lamentato un disservizio per linea muta che veniva risolto in pari data. In data 18/02/19 il legale del cliente inoltrava una pec per chiedere il risarcimento danni relativo ai due giorni di disservizio e, in data 19/02/19 veniva riconosciuto un indennizzo diretto dell'importo di € 2,50 + i.v.a. riscontrabile sulla fattura n. XXXXXXXXX che viene prodotta. L'Operatore sostiene quindi che esiste un preciso onere in capo ai clienti di segnalare i disservizi che se non viene esercitato rende impossibile la risoluzione degli stessi. Una volta segnalato il disservizio lo stesso è stato infatti immediatamente risolto. Oltre a quanto sopra l'Operatore chiarisce di aver risolto la problematica lamentata nei tempi precisati dalla Carta dei Servizi e che pertanto nulla è dovuto in questa sede.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. La domanda di parte istante non merita tuttavia accoglimento in quanto come dalla stessa precisato, il disservizio lamentato riguarda le sole giornate del 13-14/02/2019 con risoluzione del problema sulla linea in data 15/02/2019 come anche confermato dall'Operatore. La problematica segnalata in tale data è stato risolto nelle tempistiche previste dalla carta dei servizi Wind Tre S.p.A. e dalla vigente normativa che prevede per gli operatori telefonici, n. 72 ore utili per potersi attivare e risolvere le problematiche lamentate dai clienti. In ragione di quanto sopra, a prescindere anche

dalla segnalazione o meno dell'interruzione della linea del 13-14/02/2019, tutto il disservizio complessivamente lamentato per il periodo 13-15/02/2019 è stato risolto dall'Operatore nel rispetto delle tempistiche prescritte. Con riferimento ai danni lamentati dalla società istante si precisa che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXX XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.a. per le motivazioni sopra riportate.

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

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

Milano, 8 settembre 2021

IL PRESIDENTE