

**DETERMINA DIRETTORIALE 2/2019 Fascicolo n. GU14/91512/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Depieri [REDACTED] - Wind Tre  
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 4 settembre 2001, n. 26 e succ. mod., recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, di seguito denominato Corecom;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni tra l'Autorità e il Comitato regionale per le Comunicazioni Valle d'Aosta siglata in data 2 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente Depieri [REDACTED] del 03/03/2019 acquisita con protocollo N. 0090484 del 03/03/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il Sig. [REDACTED] Depieri, in data 3 febbraio 2018, stipula un contratto con WindTre SpA. Dal 28 luglio 2018 lamenta un malfunzionamento della linea perché quando provano a contattarlo, con particolare riferimento ai contatti facenti capo all'operatore Vodafone, la sua linea risulta inesistente/irraggiungibile. L'istante dichiara di aver più volte interpellato il servizio clienti di WindTre sempre con esito negativo in quanto le difficoltà di reperimento della linea si ripresentavano periodicamente. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante richiede la risoluzione del contratto senza penali e un indennizzo pari a €. 500,00 per i disagi subiti a seguito della mancata continuità servizio.

A seguito dell'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] Depieri (UG 56653/2018), durante l'udienza di conciliazione fissata in data 27 febbraio 2019 presso questo CoReCom, non è stato aggiunto un accordo in quanto l'operatore necessitava di acquisire ulteriore documentazione. Dopo tale esito, l'utente presentava istanza di definizione della controversia (GU14 91512/2019). L'operatore WindTre SpA specifica nella memoria depositata che risultano le segnalazioni enunciate dal ricorrente peraltro riscontrate senza che siano emerse anomalie come si evince dalle allegate schermate di servizio. In data 21 maggio 2019 l'operatore ha oltremodo avanzato una proposta transattiva che prevedeva "pur non riconoscendo alcuna responsabilità in merito all'oggetto del contendere come da memoria depositata la chiusura del contratto senza oneri".

Atteso che in data 13 giugno 2019 questo CoReCom ha convocato l'udienza di definizione e, anche in questa sede, le parti non hanno trovato un accordo per la soluzione della controversia, nel merito, per le ragioni suesposte, sulla base della documentazione depositata dalle parti, le richieste formulate dal Sig. [REDACTED] Depieri vanno parzialmente accolte in quanto l'utente ha effettivamente più volte segnalato al call center dell'operatore i disservizi riscontrati sulla linea mobile passando infine ad altro gestore con il successivo pagamento di una penale pari a €. 49,91 richiesta dall'operatore WindTre che il ricorrente ha provveduto a saldare. L'operatore, ha confermato l'esistenza delle segnalazioni pervenute, che sono state gestite ed il cui esito, a seguito delle doverose verifiche, è stato sempre comunicato al ricorrente. Ciò premesso, appare accoglibile la richiesta formulata dal Sig. [REDACTED] Depieri volta all'ottenimento della chiusura del contratto senza oneri

che coincide anche con la sopracitata proposta compositiva formulata dall'operatore nel corso del corrente procedimento. Non vi sono evidenze documentali a sostegno della richiesta di indennizzo per i disagi lamentati dal ricorrente.

#### DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 03/03/2019, è tenuta a :1) cessare il contratto in essere senza oneri per il ricorrente; 2) corrispondere al Sig. ██████████ Depieri, a seguito di quanto stabilito al punto 1), la somma di €. 51,41 (€. 49.91 + €. 1,50) quale rimborso per la penale che l'utente aveva provveduto a saldare tramite bollettino postale in data 11 marzo 2019. La somma stabilita dovrà essere corrisposta, entro 30 (trenta) giorni dalla data odierna, tramite versamento alle coordinate bancarie indicate dal ricorrente nel formulario UG prodotto in sede di presentazione dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Francesco Felice Ciavattone