AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 257/2022/CRL/UD del 08/09/2022
M. G. Axxx / WINDTRE S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/1444/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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";

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza della Sig.ra M. G. Axxx di cui al prot. D6767 del 21/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione dell'utente**

L'utente lamenta l'addebito dei costi di recesso – fattura 7917842993 – numero telefonico 0654803109, ammontanti ad €. 65,00.

Sostiene l'illegittimità di tale costo, in ossequio a quanto disposto dal decreto Bersani, che stabilisce l'illegittimità dei costi di recesso per l'utente che non siano giustificati dall'operatore.
Domanda l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.
Collega, l'utente, poi, tale vicenda ad un'altra. Segnatamente alle enormi difficoltà, che ha avuto a trasferire l'utenza mobile ad altro operatore. Ciò a causa della segnalazione quale "cattiva pagatrice" da parte di Windtre. Per l'effetto, domanda i seguenti indennizzi: €. 300,00 per mancata risposta ai reclami; €. 250,00 per aver la Compagnia impedito il trasferimento dell'utenza mobile; oltre alle spese di procedura.

2. Posizione del gestore.

Windtre, chiede dapprima il rigetto della domanda, relativamente alle vicende all'utenza mobile, perché non risulta mai indicato negli scritti avversari il numero di tale utenza, cosi come dispone la delibera 173.
Continua il gestore affermando la legittimità del proprio operato, in ordine alla richiesta dei costi di recesso, per la telefonia fissa, menzionando le norme di riferimento.
Nega i reclami. Ma, prende posizione sugli stessi. Conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.
La domanda va parzialmente accolta.
Quanto alla richiesta di storno dei costi "di recesso" dalla fattura oggetto di contestazione, la domanda non può essere accolta.
La mancata produzione della fattura, difatti, impedisce alla scrivente autorità ogni valutazione nel merito della fattura stessa.
Non è dato accertare se si tratti di "penale" o se si tratti di "costi di disattivazione" della linea approvati dall'AGCOM e, pertanto, validi in quanto afferenti le spese vive effettivamente sostenute dal gestore per la cessazione della linea.
Il gestore ha domandato in via preliminare, il rigetto di qualsiasi domanda in ordine alla telefonia mobile, per non avere l'utente indicato il numero.
Tuttavia, è sempre il gestore a dare riprova della bontà delle argomentazioni e della ricostruzione presentate dal cliente.
Infatti, fa egli stesso menzione dell'istanza di urgenza presentata dall'utente in data 11.8.17. Ed è sempre il gestore a collegare le due situazioni. Sia, inserendo la vicenda come parte del rapporto di cui si controverte, sia specificando, che a seguito della fusione Wind/Tre, il "blocco" al passaggio ad altro operatore era da imputarsi al fatto, che per loro, il cliente era da considerarsi moroso.
Dunque, l'avvenimento è uno. Il collegamento tra i due momenti non è in discussione.
Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di € 257,00 ex art.6, comma1, dell'regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.

Windtre non ha dato riprova di aver dato risposta ai reclami. Reclami dimostrati in atti dalla ricorrente (19.5.2015) e confermati nella propria difesa dal gestore.
Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo ex art. 11del regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

L'accoglimento parziale dell'istanza dell'utente M. G. Axxx nei confronti di Windtre spa che è tenuta a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 257,00 ex artr. 6, comma1, del regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.
- € 300,00 11 del regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.
- WindTre spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafimi