

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 82 del 30 settembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia P. C. / WIND TRE (VERY MOBILE) - (GU14/236123/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto		X

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di P. C. del 29/01/2020 acquisita con protocollo n. 0040986 del 29/01/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 19/08/2019 ho inviato formale reclamo alla Wind Tre Spa tendente ad ottenere il rimborso relativo alla fatturazione a 28 giorni. In data odierna ho ricevuto la risposta dalla Wind Tre Spa con la quale mi veniva comunicato che “come da colloquio con il servizio clienti 155” il reclamo era stato accolto. Non essendo stato contattato da nessun operatore e non conoscendo quindi i dettagli del colloquio, alle ore 18,30 circa del 22/08/2019 ho telefonato al numero 155 del servizio clienti chiedendo qualche informazione riguardo l'accoglimento del reclamo. L'operatore mi ha quindi detto di andare sulla mia area clienti del sito ufficiale Wind Infostrada per visualizzare l'apposita sezione di cui alla delibera AGCOM n. 269/18/cons. Fatto ciò, ho potuto visionare tutte le opzioni di ritorno proposte dall'operatore ma, non essendo interessato al ritorno ma ad un rimborso, ho cliccato sull'apposito link e mi è apparsa la schermata del ristoro in fattura della somma di soli Euro 9,94. Tale importo non è assolutamente congruo con la cifra di mia spettanza in quanto la pratica scorretta della fatturazione a 28 giorni è stata perpetrata dall'operatore nei miei confronti dal 09/03/2017 al 08/02/2018 erodendo complessivamente 28 giorni. L'offerta attiva sulla mia linea (ora cessata) prevedeva un costo mensile di 24,10 euro, pertanto per il periodo eroso deve essermi riconosciuto un rimborso di almeno 22,49 Euro (24,10/30*28). Durante l'udienza di conciliazione, il rappresentante della Wind ha evidenziato che l'azienda ha quantificato in € 9,94 l'importo da rimborsare, pertanto si richiede che venga esibita la modalità di calcolo del predetto importo al fine di poter verificare la correttezza di quanto asserito.

Richieste:

- i. rimborso della somma relativa ai giorni erosi durante la pratica scorretta della fatturazione a 28 giorni;
- ii. rimborso delle risorse impegnate per seguire la presente trattazione per un importo complessivo di 100,00 euro

2. La posizione dell'operatore

Non ha depositato memorie difensive.

Purtuttavia, in data 16.03.2020, ha sollevato eccezione di inammissibilità come di seguito specificata: “Qualsivoglia richiesta dell'istante in tema di fatturazione a 28 giorni deve intendersi superata in quanto con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi risulta addebitato su base mensile, con fatturazione a cadenza bimestrale. La scrivente società si è difatti attivata adottando le misure necessarie all'adeguamento normativamente previsto. Si chiede quindi a codesto spettabile Corecom di voler dichiarare l'inammissibilità della presente istanza in quanto la convenuta ha già predisposto il rimborso di euro di € 9.94 mediante bonifico sulle coordinate dell'utente. Ciò a titolo di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione calcolati secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”, secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 269/18/CONS”.

3. Motivazione della decisione

Le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si precisa quanto segue: considerato che per poter procedere ad un calcolo preciso e corretto dell'importo dovuto dal Gestore a titolo di rimborso dei giorni erosi per la fatturazione a 28 giorni, vi è la necessità di conoscere, quale elemento utile ed imprescindibile per il calcolo predetto, l'esatto ammontare del canone mensile addebitato e considerato, altresì, che l'utente non ha prodotto agli atti alcuna fattura utile ad identificare il predetto canone, la richiesta non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** di “rimborso delle impeginate per seguire la presente trattazione”, si ritiene che non possa essere accolta in quanto formulata in modo generico, non circostanziato e non supportata da adeguata documentazione.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di C. P. nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del “Regolamento”, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

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

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi