

Oggetto: definizione della controversia C. Gxxx/ Windtre S.p.A. (Lazio/D/833/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente C. Gxxx presentata in data 12.07.2018 - PROT.3707 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha lamentato nei confronti della società Windtre S.p.A, addebiti illegittimi a seguito di recesso dal contratto per modifica delle condizioni contrattuali e conseguente passaggio ad altro operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha contestato la mancata lavorazione della disdetta effettuata in data 25.9.2017 e, di conseguenza, chiede di stornare tutte le bollette emesse successivamente all'efficacia del recesso (dal 25.10.2017), nonché la restituzione delle somme indebitamente percepite oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Ha chiesto la chiusura del contratto, lo storno della posizione debitoria, la restituzione delle somme pagate e non dovute, il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Wind insiste sulla correttezza delle fatture emesse, in quanto evidenzia che l'utente ha inoltrato una richiesta di recesso priva del necessario documento d'identità del richiedente e per tale motivo, quindi, la fatturazione sarebbe proseguita con l'invio di fatture ad oggi insolute.

Concludeva 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.

Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte solo parzialmente come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta di restituzione di quanto pagato e non dovuto la stessa non può trovare accoglimento, stante la sua genericità e indeterminatezza in quanto priva di ogni supporto probatorio,

Quanto alla richiesta di storno delle fatture successive al recesso, la stessa può trovare accoglimento, sulla base delle precisazioni che seguono. È incontestato il recesso dell'utente del 25.9.2017 successivamente reiterato. Il gestore, difatti, nelle proprie memorie difensive non nega di aver ricevuto il recesso, ma solo che la richiesta di recesso fosse priva di documenti necessari. Si ritiene, invece, che l'utente abbia esercitato un valido recesso e che lo stesso abbia dispiegato i propri effetti a far data dal 25-10-2018 e che l'utente abbia diritto allo storno degli importi richiesti con le fatture successive a tale data.

Durante l'udienza il gestore ha fatto atto di avere cessato il contratto.

Sulla relativa richiesta, pertanto, si dichiara cessata la materia del contendere.

Nessun altro indennizzo si ritiene dovuto.

Tenuto conto del comportamento delle parti si dispone la compensazione delle spese.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza dell'utente C. Gxxx nei confronti della società Windtre S.p.A, che pertanto è tenuta a riconoscere a favore dell'utente lo storno delle fatture emesse dopo la data del 25-10-2018 fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese;
- 2) che 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;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to