

Oggetto: definizione della controversia F. Rxxx / WindTre (Rif. Lazio/D/402/2017)

IL DIRETTORE

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 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 del 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.) e 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 10/22, 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 Corecom;

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 (Corecom 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 Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente F. Rxxx di cui al prot. D2744 del 10 aprile 2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 09/01/2017

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'utente

L'istante lamenta di aver richiesto al gestore il rimborso del credito residuo, in data 24.5.16, dopo la cessazione dell'utenza 35105XXXX.

Inviava, poi, formale reclamo a mezzo PEC, considerato che il contatto col Servizio Clienti non portava all'esito sperato

Nonostante i solleciti, del 17 e 18 luglio 2018, non ha ricevuto alcun riscontro. Chiedeva il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla tabella AGCOM, quantificato in €. 2,00 giornalieri, a far data dal 46° giorno successivo al ricevimento del reclamo, fino alla data della risposta.

2. Posizione dell'operatore

WindTre S.p.a. (già H3g S.p.a.) eccepisce l'improcedibilità / inammissibilità della istanza, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Sostiene di aver provveduto ad indennizzare la controparte. Ciò, tramite l'emissione di un assegno intestato all'istante, inoltrato a mezzo raccomandata a/r, all'indirizzo indicato dall'istante.

Afferma, che avendo corrisposto un congruo indennizzo, nel rispetto delle norme contrattuali applicabili, nessuna ulteriore somma potrà essere erogata. Cita l'art. 2 Allegato A della delibera 173/07/Cons "le disposizioni del regolamento non si applicano, nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia".

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Oggetto della istanza è la mancata risposta al reclamo, inviato a mezzo fax e PEC il 28.6.2016.

Si precisa, che l'istanza UG, veniva depositata il 13.12.16, con udienza tenutasi il 9.1.2017.

Dal fascicolo, non risulta essere stato depositato il reclamo, della cui esistenza, tuttavia, dà atto il gestore.

La data dell'invio dello stesso, si presume essere stata il 28.6.16, in quanto dagli scritti emerge la richiesta di indennizzo dal 46 giorno dall'invio, indicato nel 12.8.2016.

Non può essere accolta la eccezione di improcedibilità voluta dal gestore, in quanto non è stata data prova dell'effettivo pagamento. Non si riscontra il documento menzionato a pagina 2 della memoria di Wind Tre. Tra gli allegati elencati non c'è traccia dell'assegno. Vi è da evidenziare, che il gestore, in occasione dell'incontro delle parti per la definizione, il 15.9.2017, si è dichiarato disponibile a ristorare la mancata risposta al reclamo secondo la delibera 73/2011.

D'altra parte, la richiesta di indennizzo come formulata, è però errata, in quanto, la mancata risposta al reclamo non è indennizzabile, con la somma di €. 2,00 pro die.

L'allegato A della 73/11cons art. 11 prevede un indennizzo di e. 1,00 al giorno, fino ad un massimo di €. 300,00.

Nel caso in questione, il reclamo risulterebbe essere oggetto di indennizzo, per mancata risposta dal 12.8.16 (dies a quo) al giorno 9.1.17, giorno dell'udienza di conciliazione.

L'arco temporale intercorrente tra le due date è pari a 150 gg.

La somma che occorre riconoscere, dunque, è di €. 150,00.

Appare equo riconoscere la somma di €. 50,00 per le spese di procedura, in quanto solo in sede di definizione, il 15.9.2017, il gestore si è dichiarato disponibile a ristorare la mancata risposta al reclamo secondo la delibera 73/2011.

DETERMINA

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

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente F. Rxxx nei confronti della società WindTre S.p.A. che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante oltre a € 50 di spese di procedura, € 150 per la mancata risposta al reclamo.
- 2) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 259/2003;

- 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 del Co.re.co. e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.re.com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to