

Oggetto: definizione della controversia M. Mxxx / WIND TRE SPA (Rif. Lazio/D/1140/2017)

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 M. Mxxx di cui al prot. D6763 del 20/12/2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 12/12/2017

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'utente

L'utente lamenta il mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte di Wind. In particolare, afferma di aver concluso un contratto con Tre, per un canone mensile di €. 3,09.

Tuttavia, la Compagnia non rispettava gli accordi e inviava fatture di importi diversi.

Più precisamente, afferma l'utente, che la prima fattura non si agganciava al suo conto corrente, per motivi tecnici, e il servizio veniva sospeso.

La compagnia inviava una seconda fattura, su basi completamente diverse dal contratto concluso.

L'istante proponeva reclamo telefonico. Gli veniva risposto di pagare la fattura. Le seguenti avrebbero riportato la correzione. Nulla di tutto ciò è avvenuto. Anche le successive fatture non rispecchiavano gli accordi.

Seguivano altri reclami sia telefonici, sia in forma scritta, via pec il 6.2.2017 e il 26.5.2017.

Nessuna risposta. Per giunta, l'utente veniva contattato con insistenza dal recupero crediti.

Richiede:

- la restituzione della somma di €. 20,74 trattenuta dal gestore;
- lo storno delle fatture erroneamente emesse;
- indennizzo per la sospensione del servizio, per 380 gg, complessivi €. 2.850,00;
- indennizzo per mancata risposta ai reclami per €. 700,00;
- €. 200,00 a titolo di spese.

2. Posizione del gestore

Il gestore evidenzia che le condizioni contrattuali applicate sono quelle previste nell'offerta pubblica; che l'utente non ha dato dimostrazione di un accordo diverso, che contemplasse condizioni di maggior favore. Sottolinea altresì che il servizio è stato sospeso per morosità e che il cliente stesso ha domandato da subito l'annullamento del contratto, per cui non può pretendere indennizzi per il servizio sospeso. Proponeva a titolo conciliativo lo storno delle fatture ed un indennizzo pari ad € 264,90 per la mancata risposta ai reclami.

3. Motivi della decisione

V'è da dire, che le argomentazioni contenute nelle memorie di parte istante non hanno trovato riscontro documentale. Non è presente in atti il contratto al quale si riferisce il ricorrente, contenente le condizioni di favore alle quali egli si riferisce.

Non è chiara, inoltre, la ragione per la quale, la Compagnia stia trattenendo la somma di €. 20,74 di cui si richiede la restituzione. L'utente ha domandato fin da subito l'annullamento del contratto (più precisamente la risoluzione per inadempimento da parte del gestore). Non può, di conseguenza, fare richiesta di indennizzo per sospensione del servizio per 380 giorni.

Diverso discorso per la mancata risposta ai reclami. E' documentato l'invio del reclamo del 6.2.17 (pec) al quale non è stato dato seguito.

Dunque, appare di giustizia, riconoscere l'indennizzo previsto per tale fattispecie, nella misura proporzionale ai giorni, ma ricondotta alla massima prevista di €. 300,00, come da Regolamento.

Del resto, anche il gestore, nelle proprie difese fa intendere, che tale domanda è fondata.

Nulla, invece, per le spese.

DETERMINA

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

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di M. Mxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (già H3G s.p.a.). La società WindTre s.p.a è quindi tenuta a restituire all'utente € 20,74, nonché a pagare in favore dell'istante, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami
- 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.com. e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.re.com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to