

DETERMINA Fascicolo n. GU14/255784/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx R. A. - ERG Mobile/italiana petroli S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Pxxx R. A., del 10/03/2020 acquisita con protocollo n. 0109428 del 10/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Senza avere mainessuna risposta - ho scritto da quando ha chiuso tante volte a Ergmobile per il rimborso di 85 euro di credito residuo senza risposta : Io sottoscritto Palmieri Rocco Aldo , titolare scheda telefonica erg n 392xxx, richiedo il riconoscimento credito residuo e accredito sul mio conto , invio tutti documenti richiesti e chiedo di essere informato della restituzione al mio tel 335XXX5232. L’istante formulava la richiesta di

riconoscimento del credito a suo favore per € 85,00 ed il riconoscimento di un indennizzo per il tempo perso ed impiegato nel formulare i tanti solleciti per € 100,00, mediante accredito sul suo c/c personale.

2. Posizione dell'operatore ERG MOBILE/ITALIANA PETROLI SPA Nonostante il procedimento conciliativo del 02/03/2020, nessun accordo risultava possibile e di conseguenza il tentativo di conciliazione è stato negativo. In sede di conciliazione l'operatore non allega memorie.
3. Motivazione della decisione L'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento ed è pertanto proponibile e ammissibile. Va parzialmente accolta in merito al rimborso del credito: il consumatore ha il pieno diritto, al momento dell'interruzione di un rapporto contrattuale con il proprio operatore, al riconoscimento della restituzione delle somme frutto di ricariche pagate e non usufruite, ad esclusione di quelle derivanti da bonus o servizi di autoricarica. Pertanto, il rimborso del credito residuo pari a € 85,00, derivante da precedenti ricariche effettuate e pagate e non utilizzate, deve essere riconosciuto. Sul diritto all'indennizzo per il tempo impiegato nei vari solleciti La richiesta, interpretabile quale richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non può essere accolta. Non è possibile, infatti, disporre l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, All A alla delibera n. 347/18CONS, in quanto non sono stati allegati elementi probatori circa la non risposta dell'operatore al reclamo e non vi è indicazione né prova del numero di giorni di ritardo da parte dell'operatore della propria risposta. Indennizzo non quantificabile e non dovuto. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- ERG Mobile/italiana petroli S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 10/03/2020, è tenuta a rimborsare il credito residuo di € 85,00 derivante dalle precedenti ricariche effettuate, quindi pagate, e non utilizzate da parte dell'istante. Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to