

Oggetto: definizione della controversia M. Vxxx / Windtre S.p.A. (Lazio/D/794/2018)

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 M. Vxxx presentata in data 4.07.2018 - PROT.3558 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Con l'istanza di definizione, il Sig. M. Vxxx, intestatario dell'utenza telefonica mobile con numero 3927xxx contestava a Wind Tre Spa (di seguito, per brevità "Wind Tre" o "operatore" o "gestore") l'addebito di importi ritenuti non dovuti, per un totale di Euro 13, 61 per somme non dovute e ne richiedeva il rimborso, oltre agli indennizzi per "impossibilità a bloccare il traffico", per mancata risposta al reclamo oltre all'attivazione del blocco dati a fine bundle.

2. La posizione dell'operatore.

Wind Tre non si costituiva nel presente procedimento limitandosi a partecipare all'udienza di definizione.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si rigettano le domande che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, si traducono in una richiesta di *facere* a carico del gestore e che sono, espressamente escluse dal Regolamento citato.

Preliminarmente si rammenta che la decisione viene assunta dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità.

Premesso quanto sopra, l'istanza, dunque, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Tenuto conto di tali considerazioni e passando, quindi, al merito della controversia, si dà atto che, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante, concernente il rimborso della somma di € 13,61 viene accolta nei limiti che seguono.

L'istante ha lamentato l'addebito di € 13,61 ma non ha fornito alcuna prova in merito.

Vi è, però, che il gestore ha scelto di non costituirsi nel presente procedimento e di non contestare quanto lamentato dall'istante che, pertanto, ha diritto al relativo rimborso.

Sulla mancata risposta a reclamo: È in atti il reclamo del 24.8.2017. Non vi prova che lo stesso si astato riscontrato dal gestore.

Atteso, però, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, alla luce dell'esiguità della somma sottratta e della circostanza che l'utente avesse superato la soglia massima di dati utilizzabili in forza della propria opzione (controllo, questo, verificabile sulla propria area clienti) si ritiene di applicare l'art. 1227 cc per la mancata risposta al reclamo e riconoscere l'importo di € 150,00.

DETERMINA

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

1. il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. Vxxx M. nei confronti dell'operatore Wind Tre SpA, che è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di 150,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre al rimborso di € 13,61 oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
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