CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/249855/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx L. - Wind Tre (Very Mobile)

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 Sxxx L., del 26/02/2020 acquisita con protocollo n.
0088073 del 26/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha lamentato: “Dopo un estratto conto mi sono accorta che con cadenza bimestrale mi sono state addebitate dal 20.08.2018 al 22.12.2019 Euro 19.50 mensili. In data 21.01.2020 mi sono state addebitati Euro 16.90. Dopo chiesto informazioni a un centro wind Trattasi di una scheda dati ferma dal 2016. Prima di

queste date non risulta nessun addebito sul conto corrente". Su quanto lamentato ha richiesto: "Totale ristoro di Euro
176,90 prelevati da wind tre. Euro 2,50 giornalieri a partire dal primo prelievo fino al pagamento".

Wind ha replicato: " Wind Tre chiede al Corecom Lazio, nel caso non ritenesse improcedibile il presente procedimento di voler riunire i due procedimenti depositati dall'istante GU14/249860/2020 e GU14/249855 / 2020 La parcellizzazione delle istanze, che potevano essere avanzate in un unico contenzioso posta la vetustà dell'origine degli accadimenti rispetto alla proposizione della istanza, è comunque contraria ad ogni principio di buona fede ed all'efficienza della procedura, nonché allo spirito deflattivo della stessa; su tale circostanza la scrivente pertanto richiama la viva attenzione di codesto spettabile Corecom al fine di porre un limite alla proliferazione e/o duplicazione dei contenziosi 3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede legale: Largo Metropolitana 5, 20017 Rho (MI) Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT08020000002813 - Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v. avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovarsi di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella seguente recentissima Delibera AGCOM n. 300/20/CIR: "(…) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (…)"; come pure nella Delibera n. 216/20/CIR che riporta "(…) Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate". Si rammenta che l'art. 20 comma 6 Delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Si richiamano, altresì, la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 "(…) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita" e la Delibera AGCOM n. 178/19/CIR: "(…) atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta (…)". Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta"

La domanda è ammissibile e limitatamente meritevole di accoglimento nei limiti di seguito indicati. L'istante ha presentato due diverse istanze di definizione aventi ad oggetto analoghe richieste afferenti due diverse numerazioni mobili: la num. 249855 e la num. 249860 per le quali il gestore chiedeva, correttamente, la riunione, trattandosi di questioni identiche. La num. 249860 è stata definita con verbale di accordo del 12.2.2021 alle seguenti condizioni: " L'Operatore Wind Tre (Very Mobile), in considerazione di quanto emerso nel corso della procedura, in via puramente conciliativa , propone di corrispondere all'istante l'importo di euro 150.00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso e/o di indennizzo per i disservizi lamentati, a mezzo Bonifico entro 120 giorni dalla sottoscrizione del presente verbale. …… La parte istante dichiara di accettare la proposta di Wind Tre (Very Mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia". Pertanto, in considerazione della già

evidenziata identicità delle questioni e richieste, si ritiene opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia. Assumere una decisione diversa, infatti, per una situazione identica comporterebbe una diversità di trattamento non rispondente ai principi che permeano anche i procedimenti pendenti dinanzi a questa Autorità. Si ritiene, pertanto, di riconoscere all'istante il rimborso della somma di € 150,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/02/2020, è tenuta a a corrispondere all'istante l'importo di euro 150.00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso e/o di indennizzo per i disservizi lamentati oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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