

Verbale n. 5

Adunanza del 27 marzo 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventisette del mese di marzo, in Torino, alle ore nove e trenta, presso la sede del Corecom, piazza Solferino 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario, e con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 23 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 58/2016 – XXX BESSONE / WIND TRE S.p.A. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.).

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/58/2016 del 13/2/2016 (prot. 5161/A04040 del 16/2/2016) con cui il signor XXX BESSONE ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito Wind) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva dell'operatore;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, in riferimento all'utenza XXX, rappresenta:

- a) che in data 25/10/2015 cambiava operatore avendo un credito con Wind di € 41,37;
- b) che Wind invece di trasferire l'intero credito al nuovo operatore accreditava solo € 26,38;
- c) che l'operatore del servizio clienti riferiva che erano stati trattenuti i costi di gestione per cambio operatore;
- d) che veniva presentato formulario per il tentativo di conciliazione richiedendo il rimborso del residuo del credito non trasferito pari a € 14,99 e il rimborso spese forfettario di 200,00 per i disagi subiti;

- e) che all'udienza di conciliazione non si raggiungeva l'accordo ma l'operatore si impegnava a restituire quanto indebitamente trattenuto.

In base a detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso di € 14,99;
- 2) nell'interesse generale dell'utenza che l'operatore venga sanzionato con un'ammenda pari a € 1.000,00 per comportamento illegittimo da versarsi all'Associazione italiana per la ricerca sul cancro.

Nella memoria difensiva, l'operatore rappresenta che:

- in data 3/2/2016 è stato emesso assegno circolare di € 14,99 a favore del sig. XXX Bessone, spedito con assicurata 008533930633 consegnata in data 8/2/2016;
- che tale corresponsione non deve essere considerata ammissione di responsabilità;
- che la decurtazione effettuata al momento del trasferimento del credito al nuovo gestore sono da riferirsi per € 14,00 per la disattivazione dell'opzione All Inclusive in anticipo rispetto al termine dei 24 mesi dall'attivazione dell'opzione stessa e a € 1,00 per il costo relativo all'operazione di trasferimento credito;
- che nulla è più dovuto a parte istante.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente va osservato che la domanda dell'istante di cui al punto 1) va archiviata per improcedibilità della stessa. L'operatore Wind, nella memoria difensiva, ha infatti espressamente dichiarato di aver "emesso assegno circolare di € 14,99 a favore del sig. XXX Bessone, spedito con assicurata 008533930633 consegnata in data 8/2/2016", allegando copia dell'assegno e copia di conferma di consegna della lettera assicurata con cui il medesimo è stato inviato. A fronte di tale dichiarazione, parte istante nulla ha eccepito. Si ritiene pertanto applicabile, con particolare riferimento a detta domanda, quanto previsto dall'art. 20 comma 1) del Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS, a mente del quale: "Se nel corso del procedimento [...] risulti che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento".

Inoltre, si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda di cui al punto 2). Si rileva, infatti, che la richiesta "nell'interesse generale dell'utenza che l'operatore venga sanzionato con un'ammenda pari a € 1.000,00 per comportamento illegittimo da versarsi all'Associazione italiana per la ricerca sul cancro" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

B) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

- l'archiviazione della domanda di cui al punto 1) e l'inammissibilità della domanda di cui al punto 2), presentate dall'istante con GU14 n. 1.11.12.5/58/2016 nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore* XXX
- la compensazione delle spese del procedimento.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte