



---

Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 46 del 9 settembre 2013**

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>OGGETTO N. 3</b> | Definizione della controversia XXXXXX XXXX XXXX XXX contro<br>WIND TELECOMUNICAZIONI XXX XXX XXXXX XXXXX |
|---------------------|--|

|                                     | <b>Pres.</b> | <b>Ass.</b> |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>Presidente:</b> Mario Capanna    | X            |             |
| <b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini   | X            |             |
| <b>Membro:</b> Oliviero Faramelli   |              | X           |
| <b>Membro:</b> Matteo Fortunati     | X            |             |
| <b>Membro:</b> Margherita Vagaggini | X            |             |

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Sabrina Di Cola

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



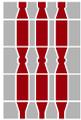
---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**XXXXXX XXXX XXXX XXX contro WIND TELECOMUNICAZIONI XXX XXX XXXXX XXXXX**

- VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;
- VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- 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”;
- VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;
- VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;
- VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;
- VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;
- VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

**VISTA** la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenute il 25 maggio 2012 - prot. n.2600- con la quale XXXXXX XXXX XXXX XXX, corrente in XXXXX, via XXXXXXXX n.XX-XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni;

**VISTA** la nota datata 31 maggio 2012 prot.n.2731 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio assegnando nel contempo termini perentori per il deposito di memorie e documenti;

**VISTA** la nota 10 ottobre 2012 -prot.n.4875- con la quale il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art.18 del Regolamento ha disposto la seguente integrazione istruttoria: "*L'istante: specificare con esattezza il periodo in cui la linea fissa non ha funzionato*";

**VISTA** la documentazione inviata dall'istante in evasione di detta richiesta istruttoria;

**PRESO ATTO** che l'operatore, nonostante il regolare ricevimento della detta comunicazione di avvio del procedimento, non ha inviato note difensive, né documenti, né ha evaso la richiesta istruttoria sopra indicata;

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione (UG n.82 e n.86 del 2012), nonché gli atti relativi ai connessi procedimenti inerenti le richieste di provvedimento temporaneo avanzate dall'istante (GU5 n.18/2012 e GU5 n.19/2012);

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 14 agosto 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

**UDITA** la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1-L'istante**, in sintesi, con riferimento all'utenza fissa tipo "affari" numero XXXXXXXXXXXX a sé intestata rappresenta quanto segue:



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

a)-di aver subito in data 13 luglio 2011 l'interruzione dell'utenza telefonica;

b)-di avere contestato l'interruzione;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore la riattivazione dell'utenza ed il risarcimento dei danni subiti.

**1.2-**L'operatore in questo procedimento non ha svolto alcuna difesa e non ha evaso la richiesta istruttoria formulata dal responsabile del procedimento.

Invece l'operatore ha prodotto in data 01 febbraio 2012 una nota difensiva in relazione all'istanza di provvedimento temporaneo avanzata dall'istante nel corso della procedura conciliativa nella quale ha rappresentato quanto segue:

-in data 20 giugno 2011 è pervenuta richiesta di disdetta del contratto;

-in evasione di detta richiesta è stato inoltrato ordine di cessazione senza rientro in Telecom Italia che si completava in data il 29 luglio 2011;

-in data 13 luglio 2011 è pervenuto reclamo dell'utente per l'interruzione del servizio, cui veniva dato seguito mediante richiesta di annullamento della cessazione che, però, non ha avuto successo;

-Wind è tecnicamente impossibilitata a riattivare l'utenza perché la medesima non è più nella sua disponibilità, trattandosi di numero nativo Telecom Italia.

**2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**

**2.1-**Poiché ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, la domanda di risarcimento danni della società istante va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

Da quanto dichiarato dall'operatore in seno al procedimento inerente la richiesta di provvedimento temporaneo va ritenuto provato che tra le parti è intervenuto un rapporto di fornitura di servizi telefonici.

In presenza di eccezione dell'istante di intervenuta ingiustificata interruzione dei servizi spettava all'operatore fornire la prova di aver correttamente e continuativamente erogato i servizi nel periodo successivo al 13 luglio 2011 o di avere legittimamente interrotto i medesimi.

Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito dalla Cassazione Civile. Sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato*



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

*dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa [...] Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Allo stesso modo, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, gravava sull'operatore l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata corretta erogazione dei servizi di cui si discute.

Nel caso in esame nulla di quanto sopra è stato provato dall'operatore, in particolare l'operatore non ha prodotto la richiesta di recesso dell'istante, né ha provato che l'utente è rimasto titolare della linea, anzi ammette che l'utenza è stata cessata senza rientro a far data dal 29 luglio 2011.

Ne consegue che l'operatore va considerato inadempiente con diritto per l'istante ad essere indennizzato.

Nella specie, il disagio subito dall'utente va fatto decorrere dal 13 luglio 2011, cioè dalla data di intervenuta cessazione dei servizi, fino al 25 maggio 2012 cioè fino alla data di presentazione dell'istanza introduttiva del presente procedimento, per un totale di 316 giorni.

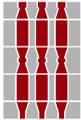
Il disagio va indennizzato tenendo conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, l'operatore non si è impegnato né risulta che abbia erogato indennizzi all'istante, né sono noti gli indennizzi della carta dei servizi vigenti al tempo.

Nella specie va riconosciuto l'indennizzo giornaliero di € 7,50 in quanto l'art.4 del Regolamento Indennizzi, nel caso di sospensione amministrativa di uno o più servizi non accessori, disposta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza di preavviso, prevede un indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

Tale indennizzo giornaliero va poi raddoppiato in forza del successivo art.12, 2° comma, in ragione del tipo "affari" dell'utenza.

Fatti i calcoli va riconosciuta all'istante la complessiva somma di **euro 4.740,00** (€7,50x2xgg.316=€4.740)

**2.2-Poiché** gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**2.3-**Deve essere rigettata la richiesta di riattivazione dell'utenza in quanto, stando a quanto dichiarato dall'operatore, di cui non v'è nella specie motivo di dubitare essendo in linea con la versione dei fatti offerta dall'istante, l'utenza è stata cessata senza rientro in Telecom Italia, a far data dal 29 luglio 2011 Wind non ha più la gestione dell'utenza e, quindi, tale ultimo operatore è impossibilitato a riattivarla.

**2.4-**Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, nonostante l'accertata responsabilità dell'operatore, non essendo previsto alcun rimborso dal par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS nel caso, come il nostro, di utenze che nel procedimento non si è avvalso di assistenza tecnica e non si è tenuta l'udienza di discussione.

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 25 maggio 2012 - prot. n.2600- da XXXXXX XXXX XXXX XXX, corrente in XXXXX, via XXXXXXXX n.XX-XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND TELECOMUNICAZIONI XXX XXX XXXXX XXXXX in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-corrispondere** all'istante la complessiva somma di € **4.740,00** oltre interessi legali a decorrere dal 25 maggio 2012 al saldo effettivo.

**RIGETTA le altre domande dell'istante.**

**Spese di procedura compensate.**

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare il sopra indicato pagamento a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

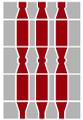
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 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

(Mario Capanna)



**Regione Umbria**

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)