

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX XXX XX  
XXXXXXXXXXXXX / Wind Telecomunicazioni XXX

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato  
incaricata della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

**II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTI:**

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale

per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 157 dell'11 aprile 2012 con cui la società XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXX XX XXXXXXXXXXXX (oggi cancellata dal Registro delle imprese) chiedeva, in persona del liquidatore, Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXX, l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

- la nota del 12 aprile 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, e la successiva nota del 21 agosto 2012 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 settembre 2012;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza del 12 settembre 2012;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale il CoReCom si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante, intestataria dell'utenza di telefonia fissa di tipo *business* n. XXX XXXXXXXX, lamenta il ritardo, da parte dell'operatore Wind, nella riattivazione del servizio oggetto di sospensione amministrativa, a seguito dell'effettuazione del pagamento richiesto in relazione all'insoluto maturato.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

la società istante riferisce di aver ricevuto dalla società di recupero crediti Ge.Ri. XXX, in data 7 ottobre 2011, una missiva di costituzione in mora per un insoluto maturato con l'operatore Wind, pari ad euro 1.672,50; in ragione di tale insoluto l'operatore aveva provveduto a sospendere la linea telefonica *de qua*.

Riferisce inoltre di aver raggiunto con tale società un accordo transattivo, che prevedeva il pagamento del debito in 5 rate; tali rate venivano effettivamente corrisposte secondo i tempi e le modalità concordate, ossia la prima mediante bonifico bancario e le successive mediante cambiali.

Di tali pagamenti la società istante forniva evidenza all'operatore tramite fax in data 29 novembre 2011 e più volte sollecitava per iscritto la riattivazione dell'utenza *de qua*. Ciò nonostante, l'utenza veniva riattivata solo in data 17 gennaio 2012, a seguito dell'attivazione, presso questo CoReCom, del procedimento ex art. 5 della Delibera

173/07/CONS, con la richiesta di parte istante di adozione di provvedimento temporaneo avanzata in ragione del protrarsi della sospensione dell'utenza *de qua*.

In data 28 marzo 2012 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione amministrativa della controversia la società istante ha chiesto la condanna dell'operatore Wind al pagamento di un indennizzo per il ritardo subito nella riattivazione della propria linea telefonica.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La presente controversia si incentra sul ritardo, da parte dell'operatore Wind, nella riattivazione del servizio oggetto di sospensione amministrativa, a seguito dell'effettuazione del pagamento richiesto in relazione all'insoluto maturato.

Dalla documentazione probatoria presente agli atti del procedimento risulta accertato l'avvenuto pagamento dell'insoluto, così come risulta certo che la società istante abbia, almeno dalla data del 29 novembre 2011, comunicato l'evidenza del pagamento e contemporaneamente sollecitato all'operatore la riattivazione dell'utenza; tuttavia, nonostante ulteriori numerosi solleciti rimasti privi di ogni riscontro, la riattivazione dell'utenza avveniva in data 17 gennaio 2012 esclusivamente a seguito dell'attività del CoReCom, posta in essere, come già detto, a seguito della sopra citata richiesta di adozione di provvedimento temporaneo. Tali circostanze di fatto non sono state contestate dall'operatore Wind, che non ha ritenuto di offrire nel presente procedimento alcuna giustificazione o difesa della propria condotta contrattuale.

Alla luce di quanto sopra, il ritardo nella riattivazione dell'utenza *de qua* perpetrato pur a seguito dell'avvenuto pagamento dell'insoluto da parte della società istante, integra in capo all'operatore Wind una responsabilità per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c., che legittima il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti.

Con riferimento al periodo sul quale calcolare l'indennizzo, esso si sostanzia nel periodo intercorrente tra il 29 novembre 2011, data della notifica dell'avvenuto pagamento all'operatore Wind, ed il 17 gennaio 2012, data della riattivazione.

Per il calcolo della misura dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS il quale prevede, nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio; pertanto, in virtù del combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della citata Delibera, che prevede che gli importi liquidati a titolo di indennizzo siano computati in misura pari al doppio in caso di utenza *business*, l'indennizzo da corrisponderci è complessivamente pari all'importo di euro 750,00 (euro 7,50 x 2 x n. 50 giorni di disservizio).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6,

del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 febbraio 2014;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 11 aprile 2012 da XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX  
XXX XX XXXXXXXXXXXXX, che la società Wind Telecomunicazioni XXX provveda a  
corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:

- a) l'importo di euro 750,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella riattivazione dell'utenza telefonica n. XXX XXXXXXXX;
- b) l'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*