

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXX XXXXXXXX / Wind Telecomunicazioni
XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<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. 160 del 12 aprile 2012 con cui la Sig.ra XXXX XXXXXXXX chiedeva 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;

- la nota del 13 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, poi rinviata e svoltasi in data 15 novembre 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza del 15 novembre 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.

L'istante, intestataria dell'utenza di telefonia fissa di tipo residenziale n. XXXX XXXXXX, lamenta l'interruzione, da parte di Wind, del servizio voce a partire dal 9 gennaio 2011 e del servizio ADSL a partire dal 12 gennaio 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

a seguito della comunicazione da parte del gestore Wind della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con lettera raccomandata A/R del 17 dicembre 2010 la Sig.ra XXXXXXXX comunicava al gestore la propria volontà di recedere dal contratto; successivamente, in data 5 gennaio 2011, l'istante aderiva mediante registrazione di *vocal ordering* ad una controproposta commerciale del gestore medesimo, con ciò ritirando, di fatto, la disdetta in precedenza comunicata.

Ciò nonostante, secondo quanto riferito dalla Sig.ra XXXXXXXX, i servizi voce e ADSL sul numero *de quo* cessavano di funzionare, rispettivamente in data 9 gennaio 2011 e 12 gennaio 2011.

In data 12 ottobre 2011 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la sede del CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, la Sig.ra XXXXXXXX ha chiesto:

1) "la riattivazione immediata della linea fissa e ADSL (..)";

2) "la sospensione di ogni e qualsiasi fatturazione inerente il servizio ADSL sulla suddetta linea dal giorno dell'interruzione (..) fino a quella del suo ripristino";

3) "la comunicazione scritta dell'effettuato ripristino alla mail XXXX.XXXXXXXX@XXXXX.com (...)";

4) "il rimborso a titolo di risarcimento per il totale del numero dei giorni durante i quali la linea continua a non funzionare stornandolo dalle fatture a venire";

5)il "risarcimento danni morali e professionali in quanto CTU del Tribunale di Livorno impedita allo svolgimento dell'attività professionale".

In data 12 maggio 2012, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria a supporto della propria posizione.

Diversamente, l'operatore Wind non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva o documentazione a supporto della propria posizione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla disattivazione non richiesta del servizio di telefonia sull'utenza fissa residenziale dell'istante, n. XXXX XXXXXX, a partire dal 5 gennaio 2011.

Preliminarmente, si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto 5) delle richieste contenute in istanza, si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno. Pertanto tale domanda è inammissibile in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria;

- quanto alle domande di cui al punto 1) e 3) delle richieste, devono anch'esse dichiararsi inammissibili perché non ricomprese nel possibile oggetto della pronuncia di questa Autorità, come sopra descritto;

Nel merito:

con riferimento alla questione della cessazione dell'erogazione dei servizi sull'utenza fissa *de qua*, sulla quale si fonda la domanda di cui al punto 4) delle richieste - da interpretarsi nell'unico significato attribuibile in sede di definizione amministrativa delle controversie, ossia di indennizzo per disservizi, e non di risarcimento - si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di

disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate.

Nel caso di specie, l'operatore risulta aver violato, con la propria condotta, tali prescrizioni, atteso che, non avendo dato il dovuto corso alla volontà della cliente di restare cliente Wind (essa aveva annullato la propria dichiarazione di recesso mediante l'adesione contrattuale del 5 gennaio 2011 alle nuove condizioni offerte dallo stesso operatore Wind mediante azione di *retention*), esso ha di fatto cagionato la conseguenza della disattivazione dei servizi. Non solo, dunque, l'operatore non ha provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, ma neppure risulta essersi adoperato in alcun modo per risolvere la problematica causata né ha dimostrato l'esistenza di eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – tali da determinare la disattivazione indesiderata.

Tanto premesso, i sopra descritti disservizi, mai contestati dall'operatore Wind - che neppure ha ritenuto di difendersi in alcun modo nel presente procedimento - legittimano il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore, a copertura dei disagi subiti, poiché integrano una responsabilità contrattuale per inadempimento esclusivamente in capo alla società Wind ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

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, nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio.

Ai fini dell'individuazione del periodo indennizzabile, si osserva che:

- a) il *dies a quo* è identificabile, come risulta dalla fattura n. 9904098742 del 5 marzo 2011 contenente i costi di disattivazione, nel 5 gennaio 2011;
- b) per il *dies ad quem*, si ritiene doversi far riferimento alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, ossia il 12 aprile 2012.

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante per il disservizio di cui sopra è pari all'importo di euro 3.480,00 (euro 7,50 al giorno per n. 464 giorni indennizzabili).

Infine, attesa l'accertata responsabilità della società Wind per l'indebita cessazione della linea dell'istante, come sopra descritta, si ritiene che l'importo di euro 40,00 quale "Contributo ai costi di disattivazione" della linea *de qua* sulla fattura n. 9904098742 del 5 marzo 2011 sia stato addebitato illegittimamente; pertanto la società Wind è tenuta a stornare (ovvero a rimborsare, qualora il pagamento risulti essere avvenuto) detto importo.

Ne consegue l'accoglimento anche della richiesta di cui al punto 2) della domanda, ossia quella relativa allo storno (ovvero al rimborso, qualora il pagamento risulti essere avvenuto) di eventuali fatture emesse successivamente a quella di cui sopra e riferite a periodi di fatturazione successivi alla data del 5 gennaio 2011.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

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 28 ottobre 2013;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in sostanziale accoglimento delle richieste avanzate dalla Sig.ra XXXXXXXXX, che la società Wind Telecomunicazioni XXX provveda:

a) a corrispondere a mezzo bonifico o assegno bancario alla Sig.ra XXXX XXXXXXXXX la somma di euro 3.480,00 a titolo di indennizzo per la mancata fornitura del servizio sull'utenza fissa n. XXXX XXXXXX;

b) a stornare (ovvero a rimborsare, qualora il pagamento risulti essere avvenuto) la somma di euro 40,00 illegittimamente addebitata a titolo di "Contributo ai costi di disattivazione" dell'utenza *de qua* sulla fattura n. 9904098742 del 5 marzo 2011, oltre alle somme eventualmente addebitate per periodi di fatturazione successivi alla data del 5 gennaio 2011;

c) a corrispondere a mezzo bonifico o assegno bancario la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo o di rimborso di cui ai precedenti punti a) e b) 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