

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Holiday Express** [REDACTED]  
**/Wind Telecomunicazioni** [REDACTED]

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 incaricato 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";
- 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 Assemblee 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. 154 del 14 aprile 2014 con cui la società Holiday Express ██████ oggi Holiday Express ██████ società in liquidazione (di seguito, per brevità, Holiday Express) 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 ██████ (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 14 aprile 2014 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 comunicazione del 4 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 settembre 2014;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci 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 dichiara di aver aderito, in data 19 maggio 2011, ad una proposta contrattuale dell'operatore Wind, individuata dal codice cliente n. 411267612, al fine di fornire apparati e servizi a supporto dell'attività commerciale svolta dall'istante stessa.

Secondo quanto riportato dall'istante Holiday Express, la società Wind si sarebbe resa inadempiente rispetto ai numerosi obblighi previsti nella suddetta proposta contrattuale.

In data 15 gennaio 2014 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto:

- 1) il ritiro, a spese della società Wind, del materiale lasciato nei locali della società Holiday Express;
- 2) di "considerare il materiale non ancora consegnato di totale proprietà della Wind";
- 3) di "azzerare la posizione contabile amministrativa di Holiday Express nei confronti di Wind";
- 4) la restituzione di quanto versato alla società Wind, comprensiva degli interessi;
- 5) un "equo indennizzo" ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS.

In data 12 maggio 2014 la società Wind ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale ha evidenziato come tramite il rivenditore Wind, Sig. ■■■■■■■■■■ Plomitello, fossero pervenute, nell'arco di diversi mesi, diverse proposte di contratti di fornitura sottoscritte da parte della società istante, riguardanti diverse sedi della stessa, contratti che sarebbero stati tutti attivati ad eccezione di alcuni a causa dell'inadeguatezza dei sistemi forniti dalla società Holiday Express, o a causa dell'insolvenza, da parte della società medesima, in relazione alle fatture emesse. La società Holiday Express, inoltre, avrebbe maturato insoluti per complessivi euro 437.038,35.

In data 19 maggio 2014 la società istante ha depositato note di replica, con le quali ha contestato la ricostruzione fattuale operata dal gestore, riproposto gli obblighi contrattuali cui la società Wind si era impegnata con la proposta del maggio 2011 e ribadito le richieste già formulate con l'istanza.

In data 15 luglio 2014 il gestore Wind ha fatto pervenire ulteriori memorie con documentazione allegata. Tali memorie e la relativa documentazione, essendo state depositate oltre i termini concessi con la comunicazione di avvio del procedimento del 14 aprile 2014 (termine del 14 maggio 2014 per il deposito di memorie e del 24 maggio 2014 per le eventuali repliche), devono considerarsi irricevibili.

Ugualmente irricevibili, per le stesse motivazioni, devono considerarsi le memorie di replica depositate dall'istante Holiday Express in data 22 luglio 2014.

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

In via preliminare, circa la richiesta di indennizzo formulata sub 5), deve rilevarsi come tale specifica domanda venga presentata per la prima volta in sede di istanza GU14 da parte della società Holiday Express. Poiché tale richiesta non è stata presentata in sede di conciliazione della controversia, la pronuncia in merito si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS. Ne consegue l'improcedibilità, in questa sede, della predetta richiesta.

Circa le domande formulate sub 1) e sub 2), si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di ritirare, a spese della società Wind, il materiale lasciato nei locali della società Holiday Express, come pure quella di "considerare il materiale non ancora consegnato di totale proprietà della Wind" non possono trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientranti nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Nel merito:

La società Holiday Express richiede il rimborso delle fatture già versate all'operatore Wind e l'annullamento dei conti telefonici emessi nei suoi confronti e non ancora onorati, oltre che il versamento degli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS, a causa dell'inadempimento contrattuale posto in essere dall'operatore in relazione alla proposta sottoscritta in data 19 maggio 2011.

Allo scopo di valutare la fondatezza di tale richiesta, risulterebbe, pertanto, determinante appurare se, in relazione alla proposta stipulata con la cliente Holiday Express, vi sia effettivamente stato, da parte della società Wind, un inadempimento contrattuale tale da determinare la restituzione degli importi già versati e l'annullamento delle fatture ancora insolute.

Tale verifica non è, tuttavia, allo stato, possibile, poiché la richiesta formulata dalla società istante risulta, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, generica ed indeterminata: la Holiday Express, difatti, si limita ad elencare, negli atti di parte, alcuni obblighi contrattuali – gravanti sull'operatore Wind – quali l'obbligo di diligenza nell'esecuzione contrattuale, l'obbligo di attivare i servizi nei tempi contrattualmente previsti (peraltro non specificati), il "rispetto del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e della relativa normativa di settore", tipici di qualsiasi contratto sottoscritto fra operatori ed utilizzatori, omettendo, tuttavia, di specificare quali sarebbero stati gli inadempimenti concretamente posti in essere dal gestore e limitandosi a dichiarare, al riguardo, che erano stati presentati numerosi reclami e solleciti cui non era stato dato alcun seguito. Nella convinzione, dichiarata dalla società istante, che sia il Corecom, sia la controparte, siano "perfettamente a conoscenza dei fatti", la Holiday Express non ha neppure ritenuto di descrivere il contenuto dei reclami, né, tantomeno, di allegarli all'istanza di definizione della controversia; con la conseguenza che non è possibile comprendere cosa, esattamente, la Holiday Express imputi alla società Wind e, dunque, per quali specifici motivi abbia maturato gli insoluti *de quibus* ed a che titolo avrebbe diritto alla restituzione di quanto versato alla società Wind.

Né è possibile ricavare maggiori dati dalla memoria presentata dal gestore, il quale fa riferimento a una

serie di proposte contrattuali cui l'istante avrebbe aderito, ma che non vengono minimamente richiamate dalla Holiday Express nell'istanza di definizione e che, per giunta, contengono riferimenti contrattuali diversi rispetto al codice cliente n. 411267612, che viene indicato nell'istanza di definizione della controversia.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 1° settembre 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 14 aprile 2014 dalla società Holiday Express [REDACTED] nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente 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.

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*