

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Imm Tech [REDACTED] /Wind
Telecomunicazioni [REDACTED]**

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 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. 287 del 28 luglio 2014 con cui la società Imm Tech [REDACTED] (di seguito, per brevità, Imm Tech) 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 [REDACTED] (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 29 luglio 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 10 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 novembre 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 Imm Tech, intestataria di un contratto di telefonia mobile e di telefonia fissa di tipo business con il gestore Wind, lamenta di aver subito, dall'estate del 2013, un peggioramento della copertura della rete telefonica riguardante il servizio di fonia mobile nella zona dove ha la sede, in seguito alla sostituzione dei ripetitori relativi al servizio di fonia mobile. Per questo motivo, la società istante decideva di sospendere il pagamento dei conti telefonici. L'operatore Wind sospendeva l'erogazione del servizio. Parte istante, inoltre, riscontrava un grave ritardo nella gestione del recesso formulato per le linee fisse.

In data 7 maggio 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

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

- 1) Lo storno di qualsiasi credito vantato dalla controparte;
- 2) Un indennizzo di euro 500,00 per la disattivazione delle linee fisse, ritardata di quattro mesi;
- 3) Un indennizzo di euro 2.000,00 per i frequenti malfunzionamenti e l'impossibilità di comunicare con le linee mobili.

In data 22 settembre 2014 il gestore convenuto ha fatto pervenire note difensive, con le quali veniva ricostruito l'andamento del rapporto contrattuale in essere con la società Imm Tech anche prima dell'estate del 2013. Le linee mobili subivano la sospensione amministrativa del servizio dal 29 gennaio 2014 al 27 marzo 2014 per la presenza di insoluti. Il recesso delle linee di fonia fissa, invece, veniva effettuato nei termini, a seguito della ricezione di apposita lettera raccomandata in data 6 novembre 2013, in data 4 dicembre 2013. Le fatture emesse successivamente sarebbero relative ad un periodo in cui le linee, pertanto, erano ancora attive. Ad oggi, la società Imm Tech risulterebbe morosa per la cifra complessiva di euro 3.072,07, anche per la presenza di ulteriori conti telefonici insoluti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La società Imm Tech lamenta il malfunzionamento del servizio di fonia mobile a partire dai mesi estivi del 2013 e la subita sospensione delle linee di fonia mobile. Parte istante, inoltre, sostiene di aver ricevuto fatturazione riguardante le linee di fonia fissa nonostante l'esercizio del diritto di recesso.

In via preliminare, deve evidenziarsi come, nell'istanza di definizione, venga indicata come linea interessata unicamente la n. [REDACTED] "e associati fissi e mobili". Viene data indicazione, inoltre, del fatto che sarebbe stata allegata al formulario una "distinta delle singole utenze". Deve precisarsi, tuttavia, come la predetta distinta non sia stata effettivamente prodotta, sì che risulta impossibile comprendere a quali utenze, effettivamente, faccia riferimento la società Imm Tech. Ne consegue che le

richieste formulate, perlomeno per quanto riguarda la fonia mobile, verranno esaminate in relazione all'unica linea telefonica chiaramente individuabile nell'istanza presentata. Le linee di fonia fissa risultano, al contrario, individuate nella missiva datata 23 ottobre 2013, prodotta dalla società istante.

Nel merito

La domanda formulata dalla società Imm Tech può trovare parziale accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

Circa la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, consistito nella scarsa copertura della linea riscontrata nell'area della Toscana in cui opera la società istante, deve evidenziarsi come la domanda risulti eccessivamente generica ed indeterminata per poter trovare accoglimento. In particolare, dall'esame dell'istanza di definizione, non è dato comprendere neppure quale sarebbe stato il periodo in cui sarebbe cominciato il disservizio (l'istanza parla dell'estate del 2013 e, quindi, di un arco di tempo eccessivamente indefinito); né risultano documenti allegati all'istanza dai quali sia possibile evincere una maggiore circostanziazione degli eventi. Parte istante non allega reclami in merito e l'operatore convenuto dichiara di non aver mai ricevuto contestazioni sul punto.

Ne consegue l'impossibilità, al riguardo, di procedere con la condanna non solo al riconoscimento di un indennizzo, ma anche all'annullamento o al rimborso dei conti telefonici emessi per il servizio di fonia mobile.

Non può, ugualmente, trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il ritardo con cui sarebbe stato gestito il recesso del contratto riguardante la fornitura del servizio di fonia fissa. Difatti, la lettera di recesso, allegata all'istanza di definizione, contiene la prova del fatto che la missiva sia stata inviata, ma non la cartolina del ricevimento. Il gestore Wind, in ogni caso, dichiara di aver ricevuto la missiva con l'esercizio del diritto di recesso in data 6 novembre 2013, e di aver gestito la richiesta entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, in data 4 dicembre 2013. Non risultano prodotte, né dalla società istante, né dal gestore convenuto, le fatture che sarebbero state emesse successivamente all'esercizio del diritto di recesso, con la conseguenza che non è possibile verificare se vi siano state irregolarità.

Deve, al contrario, essere riconosciuto un indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio, subita dalla società istante in relazione alla linea n. [REDACTED], dal 29 gennaio 2014 al 27 marzo 2014, quando era ancora pendente la procedura di conciliazione.

Difatti, è la stessa società Wind a dichiarare di aver proceduto, per il predetto periodo, con la sospensione amministrativa della fornitura del servizio, a causa degli insoluti maturati dalla Imm Tech.

Sarà necessario, pertanto, verificare se l'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizione di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la*

domanda per la successiva procedura di conciliazione odi definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, il gestore Wind non fornisce alcuna prova di aver dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata; non risultano, infatti, i relativi allegati alle memorie depositate.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 29 gennaio 2014, data in cui è stato sospeso il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 27 marzo 2014, data in cui viene dato atto, dallo stesso operatore, di aver proceduto con la riattivazione. I giorni di totale sospensione amministrativa del servizio sono, pertanto, 68.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Tale importo dovrà essere raddoppiato in virtù di quanto previsto dall'art. 12, comma 2, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 870,00 (euro 7,50 x 2 x 58 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove la società Imm Tech abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati per il periodo 29 gennaio 2014 – 27 marzo 2014.

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 del Regolamento.

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 14 settembre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 28 luglio 2014 dalla società Imm Tech [REDACTED] nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], che l'operatore provveda:

DELIBERAZIONE
n. 140 del 14 settembre 2015

- 1) a corrispondere mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
 - a) l'importo di euro 870,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio subita dalla linea oggetto dell'istanza;
 - b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati in relazione al periodo 29 gennaio 2014 – 27 marzo 2014;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), lettera a) e 2) 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'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.

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