



Comitato regionale per le comunicazioni

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

**DELIBERAZIONE N. 12 del 16 aprile 2012**

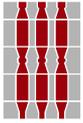
<b>OGGETTO</b>	Definizione della controversia IDA xx fusa per incorporazione alla xxxxxx contro Wind Telecomunicazioni xx
----------------	--

	<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:** Simonetta Silvestri

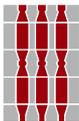


**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**IDA xxx fusa per incorporazione alla xxx xxx contro Wind Telecomunicazioni xx**

- 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 pervenuta il 20 settembre 2011 - prot. n.xxx- con la quale la società IDA xxxx, corrente in xxxxxxxx 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 04 ottobre 2011 -prot.n.4378- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**PRESO ATTO** della mancata costituzione dell'operatore nonostante il regolare ricevimento in data 10 ottobre 2011 della comunicazione di avvio del procedimento di cui sopra, fatta all'indirizzo xxxxxxxxx indicato in via generale dallo stesso operatore quale recapito per le comunicazioni;

**VISTA** la nota difensiva dell'istante pervenuta in data 31 ottobre 2011 prot.n.4957 unitamente alla documentazione ivi elencata;

**VISTA** la nota dell'istante pervenuta il 2 novembre 2011 contenente delega in favore dell'Avv. xxxxxxxx ed elezione di domicilio presso lo studio di detto difensore in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 02 aprile 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

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

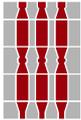
**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

La società istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di usufruire, sin dall'anno 2007, dei servizi telefonici voce e adsl erogati dall'operatore Wind Telecomunicazioni con riferimento al numero fisso 075xxxxxxxxx e a tre numeri mobili;
- b)-di avere subito senza avere avuto preavviso, con riferimento all'utenza fissa, dal 01 giugno 2010 al 31 agosto 2010 la sospensione del servizio voce in uscita, dal 01 settembre 2010 al 21



**Comitato regionale per le comunicazioni**

settembre 2010 l'interruzione del servizio voce, dal 1 giugno 2010 al 21 settembre 2010 l'interruzione del servizio ADSL;

c)-di avere più volte contestato al servizio clienti dell'operatore l'interruzione dei servizi e di avere più volte richiesto la riattivazione dei medesimi;

d)-di non avere avuto riscontro ai reclami, né la riattivazione dei servizi e di conseguenza di avere richiesto la migrazione delle utenze all'operatore Telecom Italia;

e)-di avere ottenuto l'attivazione dei servizi Telecom il 22 settembre 2010

f)-di avere ricevuto fatture emesse dall'operatore Wind sia con riferimento al periodo in cui i servizi non sono stati erogati, sia con riferimento al periodo successivo alla migrazione delle utenze all'operatore Telecom Italia;

g)-di avere subito notevoli disagi nella gestione della clientela durante il periodo in cui i servizi telefonici non sono stati erogati.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Wind Telecomunicazioni:

-l'annullamento delle fatture emesse e relative sia al periodo in cui i servizi non sono stati erogati, sia a periodo successivo alla migrazione delle utenze all'operatore Telecom Italia;

-il pagamento di un indennizzo per i disagi subiti fino al 22 settembre 2010.

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

**2.1-**Dai documenti in atti, tutti prodotti dall'istante, risulta il rapporto contrattuale intercorso tra le parti; in particolare ciò risulta dal testo del contratto sottoscritto tra la società IDA xxx e la Wind, nonché dalle varie fatture emesse dall'operatore Wind a detta società, con riferimento ai servizi di fonia fissa e ADSL-codice cliente xxxxxxxx.

Dai documenti in atti risulta anche che in data 22 ottobre 2010 è stata iscritta nel registro delle imprese la fusione mediante incorporazione della società IDA xxx alla società xxxxx.

In forza dell'art. 2504 bis del codice civile la società incorporante ha assunto i diritti e gli obblighi della società incorporata, anche se tale fusione non ha comportato l'estinzione del soggetto incorporato, costituendo la fusione una vicenda meramente "evolutivo-modificativa del medesimo soggetto giuridico non diversamente da quanto avviene con la trasformazione" (cfr. Cassazione civile sezioni unite n.19509 e Consiglio di Stato 05 settembre 2011 n.5010).

Ne consegue la rilevanza nel presente procedimento dei documenti in atti che sono riferiti alla società xxxxxx (come ad esempio le fatture e la corrispondenza di Telecom Italia).

**2.2-**Dai documenti in atti non risulta che l'operatore Wind, nel periodo oggetto dell'eccezione d'inadempimento dell'istante (giugno-settembre 2010), abbia erogato i servizi voce e ADSL in questione.

Nonostante dalla fattura Wind emessa il 17 novembre 2010, riferita al periodo 1/9/2010 – 31/10/2010, risulti contabilizzato "traffico" per complessivi euro 10,09 ciò non può essere



**Comitato regionale per le comunicazioni**

considerato prova della regolare e continua erogazione/fruizione dei servizi, essendo la fattura un documento di natura fiscale unilateralmente predisposto dall'imprenditore, privo di valenza probatoria, in presenza come nella specie, di eccezione d'inadempimento sollevata dal cliente (cfr. fra le tante Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915).

Poiché l'istante contesta che l'operatore gli ha dapprima interrotto il servizio voce in uscita e poi anche quello in entrata, va dedotto che trattasi non di malfunzionamento, ma di sospensione amministrativa, volontariamente disposta dall'operatore.

Stante il difetto di costituzione e di produzione documentale da parte dell'operatore, in atti non v'è prova della sussistenza di motivi legittimanti detta sospensione, né che della medesima l'operatore ha dato preavviso all'istante.

Ne consegue che vanno ritenute illegittime la sospensione del servizio voce in uscita dal 01 giugno 2010 al 31 agosto 2010, l'interruzione del servizio voce dal 01 settembre 2010 al 21 settembre 2010 e l'interruzione del servizio ADSL dal 1 giugno 2010 al 21 settembre 2010.

Ciò dà diritto all'istante di ottenere dall'operatore il pagamento di un indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi voce e ADSL.

**2.3-**L'istante ha dichiarato di avere inoltrato al "servizio clienti" vari reclami volti a riottenere la riattivazione dei servizi. Sul punto l'operatore nulla ha contestato.

Poiché l'inoltro dei reclami "per telefono" è espressamente previsto dalla normativa di settore, nonché dalla carta dei servizi dell'operatore Wind (si veda in particolare il punto 2.3 "reclami presentati dai clienti Wind" versione estrapolata dal sito istituzionale Agcom) e anche segnalato nelle fatture in atti, in forza del principio secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornire la relativa prova (si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399), va ritenuto provato che l'istante ha reclamato e che l'operatore ha omesso di fornirgli riscontro.

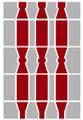
La carta dei servizi Wind al punto 2.3 prevede che il reclamo vada riscontrato entro 45 giorni dal ricevimento.

Nella specie il reclamo andava, quindi, riscontrato entro il 15 luglio 2010.

Ciò dà diritto all'istante di ottenere dall'operatore il pagamento di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Detto indennizzo va calcolato sul periodo 16 luglio 2010-22 settembre 2010, data quest'ultima coincidente con la migrazione delle utenze ad altro operatore, da cui va desunta la sopravvenuta carenza d'interesse da parte dell'istante ad avere riscontro al reclamo.

**2.4-**Dai documenti in atti e precisamente dalla missiva Telecom datata 22/9/2010 risulta che effettivamente il 22 settembre 2010 detto operatore ha attivato i propri servizi sul numero fisso



**Comitato regionale per le comunicazioni**

075/xxxxxxx. Da tale data, quindi, risultano prive di causa le fatture emesse da Wind con riferimento all'utenza fissa predetta.

Risultano, inoltre, prive di causa le fatture emesse da Wind, sempre con riferimento alla medesima utenza, relativamente al periodo in cui la società istante non ha usufruito dei servizi voce e ADSL e cioè dal 1 giugno 2010-22 settembre 2010.

Ne consegue che Wind è tenuto ad annullare tutte le fatture emesse con riferimento ai periodi sopra indicati, con conseguente obbligo di regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della società istante.

**2.5-Riguardo la quantificazione degli indennizzi sopra indicati vanno fatte le considerazioni che seguono.**

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.4, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 7,50 che nel caso di sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

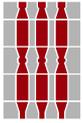
-art.11 (dell'Allegato A) il quale prevede l'indennizzo di € 1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00 in caso di omessa risposta al reclamo.

Nella specie nel verbale di mancata conciliazione 21/7/2011 l'operatore non ha formulato proposte, né assunto impegni nei confronti dell'istante.

La carta dei servizi Wind prevede indennizzi giornalieri di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente ad € 100.

Tra la casistica oggetto d'indennizzo presa in considerazione da detta carta dei servizi vi rientra l'omesso riscontro al reclamo, mentre non vi rientra l'illegittima sospensione del servizio

Ne consegue che per la determinazione dell'indennizzo da omesso riscontro ai reclami va preso a riferimento il parametro monetario della carta dei servizi, in quanto più favorevole per l'utente.



**Comitato regionale per le comunicazioni**

Fatti i calcoli risulta che all'istante va riconosciuta la somma di **€ 350,88** ( $€ 5,16 \times 68 \text{gg} = € 350,88$ ) a titolo d'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo per illegittima sospensione dei servizi va, invece, applicato il Regolamento Indennizzi.

In particolare:

-per la sospensione del servizio voce in uscita dal 01 giugno 2010 al 31 agosto 2010, pari a complessivi 92 giorni, va applicato l'indennizzo giornaliero di € 7,50 previsto dall'art. 4, ridotto della metà e con la maggiorazione, pari al doppio, prevista dall'art. 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi, in quanto l'istante ha parzialmente usufruito del servizio (ricevimento chiamate). Quindi, tale voce d'indennizzo risulta pari ad **€ 690,00** ( $€ 7,50 \times 92 \text{gg} = € 690$ );

-per l'interruzione del servizio voce dal 01 settembre 2010 al 21 settembre 2010 pari a complessivi 11 giorni, va applicato l'indennizzo giornaliero di € 7,50 previsto dall'art. 4 con la maggiorazione, pari al doppio, prevista dall'art. 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi. Quindi, tale voce d'indennizzo risulta pari ad **€ 165** ( $€ 15 \times 11 = 165$ );

-per l'interruzione del servizio ADSL dal 1 giugno 2010 al 21 settembre 2010, pari a complessivi 103 giorni, va applicato l'indennizzo giornaliero di € 7,50 previsto dall'art. 4 con la maggiorazione, pari al doppio, prevista dall'art. 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi. Quindi, tale voce d'indennizzo risulta pari ad **€ 1.545** ( $€ 15 \times 103 = 1.545$ ).

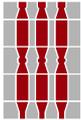
**2.6-** Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della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

**2.7-** Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

**DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata il 20 settembre 2011 - prot. n.xxxx- dalla società IDA xxxxxx corrente in xxxxxxxxxx l'operatore **Wind Telecomunicazioni xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**a)-annullare**, per i motivi sopra indicati, tutte le fatture emesse a valere sul periodo successivo al 01 giugno 2010 per la numerazione fissa 075/xxxxxxx, con obbligo di regolarizzare la relativa posizione amministrativa e contabile dell'istante;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**b)-corrispondere** alla società istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di € **2.750,88** (di cui € 2.400 a titolo d'indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza ed € 350,88 a titolo d'indennizzo per mancato riscontro ai reclami) oltre interessi legali a decorrere dal 20 settembre 2011 al saldo effettivo;

**c)-corrispondere** alla società istante la somma di € **50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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 i sopra indicati pagamenti 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 del presente provvedimento.

Perugia, 16 aprile 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)