



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 30 del 21 novembre 2011

OGGETTO n.	Definizione della controversia: SALOON XXXX – WIND TELECOMUNICAZIONI XXXX
-------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

SALOON XXXXXXXX – WIND TELECOMUNICAZIONI XXXXXXXX

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 regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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 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 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.418/07/CONS "disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamate e tutela dell'utenza";

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 23 novembre 2010 (prot. n.6078), con la quale la società SALOON XXXXXXXX , corrente in XXXXXXXX, Via XXXXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con Wind Telecomunicazioni spa (di seguito, anche per brevità, anche denominata Wind);

VISTA la nota datata 10 dicembre 2010 (prot.n.6395) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 01 febbraio 2011 per la discussione della medesima;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 01 febbraio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del componente del Comitato Dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. SVOLGIMENTO DEL PROCEDIMENTO.

1.1- La società istante con domanda n. 733/10 davanti al CORECOM Umbria in data 16.06.2010, con riferimento al contratto n.410120751, avviava un procedimento di conciliazione nei confronti di Wind contestando in sintesi, una fattura pari ad €. 627,63 avente ad oggetto il pagamento di penali relative alle due sim di fatto mai attivate. All'udienza del 21 luglio 2010 le parti non trovavano accordo e veniva redatto verbale di mancata conciliazione.

1.2 Con successiva istanza del 23.11.2010 n. 109/10 la stessa società promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti dell'operatore Wind deducendo che:



Comitato regionale per le comunicazioni

a) nel mese di luglio 2009 veniva stipulato un contratto con l'operatore Wind Telecomunicazioni XXXXXXXX per l'attivazione di due utenze previa portabilità delle numerazioni mobili già attive con Telecom Italia XXXXXXXX. Detta portabilità non andava a buon fine e, conseguentemente, l'operatore Wind richiedeva quindi all'utente di "disconoscere" le due sim Wind recapitate per posta, per poter poi successivamente inviare altre due nuove sim, ai fini della portabilità, che di fatto sono state consegnate e regolarmente attivate nel mese di settembre 2009;

b) nel mese di gennaio 2010 l'istante riceveva una fattura pari ad €. 627,63 avente ad oggetto il pagamento di penali relative alle prime due sim di fatto mai attivate; a fronte del mancato pagamento della fattura non dovuta, le utenze mobili venivano disattivate a far data dal 23.4.2010 (prima in uscita e successivamente anche in entrata);

c) al fine di poter riottenere in tempi rapidi il servizio telefonico, l'utente provvedeva ad effettuare il pagamento della fattura sopra citata, anche dietro consiglio del servizio clienti Wind che ne garantiva il successivo rimborso. Nonostante il pagamento le utenze non venivano mai riattivate ed infine venivano cessate.

Sulla base di detta rappresentazione la società istante richiedeva che venisse accertato non dovuto l'importo versato e contestato di € 627,63 (iva esclusa), riconosciuto un indennizzo per la disattivazione del servizio relativo alle due sim e per aver perso comunque le numerazioni telefoniche possedute da molti anni e pubblicizzate per l'attività del Saloon XXXXXXXX, oltre al risarcimento di tutti i danni economici e morali subiti in conseguenza della perdita delle suddette numerazioni.

1.3-L'operatore Wind Telecomunicazioni XXXXXXXX, in sintesi, rappresentava quanto segue:

a) rilevava l'inammissibilità delle modifiche alle domande già formulate con l'atto introduttivo;
b) adduceva la mancata contestazione dell'addebito del traffico telefonico di €. 627,63 indicato nella fattura sopra richiamata;

c) faceva presente che Wind aveva operato nel rispetto dei termini e delle modalità previste dalla normativa di settore a fronte del mancato pagamento di fatture in ordine alle quali non risultavano reclami inoltrati dall'utente, procedendo con un preavviso di risoluzione e con la successiva sospensione delle linee.

Sulla base di detta rappresentazione Wind Telecomunicazioni XXXXXXXX respingeva gli addebiti e chiedeva il rigetto delle richieste dell'utente.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E MOTIVI DELLA DECISIONE.

In rito.

2.1- Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Comitato regionale per le comunicazioni

Quanto premesso si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 129 comma 4 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, nonché, nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente deve essere correttamente interpretata quale domanda di pagamento di un indennizzo, in relazione ai fatti oggetto della presente controversia.

E' da ritenersi invece inammissibile la domanda di risarcimento del danno da perdita del numero avanzata dalla società istante esclusivamente nella fase di definizione della presente controversia e non ugualmente formulata in fase di tentativo di conciliazione.

Nel merito.

Sulla domanda di riattivazione del servizio.

In primo luogo si evidenzia che, nel corso del procedimento d'urgenza promosso dall'istante in data 16.6.2010, onde consentire la riattivazione dell'utenza telefonica in tempi rapidi, si è reso necessario operare tramite un provvedimento temporaneo, che peraltro per non essere stato ottemperato dall'operatore nei termini, ha necessariamente comportato in data 2.11.2010 la segnalazione all'Autorità competente.

Sul risarcimento per illegittimo distacco delle linee telefoniche.

In merito alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, va specificato che essa non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare la quantificazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'autorità la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi previsti dal contratto dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative”*.

Dagli atti risulta pacifico che la società istante ha contestato la fattura n. 2010T000036408 del 17.1.2010 della somma di € 627,6300 (iva esclusa) che, per ammissione dell'operatore medesimo (cfr. racc. n. 602176832420), è frutto di un errore *“in quanto trattasi di penali per l'annullamento fatto nel mese di luglio 2009 di n. 2 sim card. (XXXXXXXX-XXXXXXXX) intestate alla società istante”*, così come risulta in maniera incontestabile che dal 23.4.2010 è stata disattivata l'utenza telefonica in questione.

Dagli atti risulta altresì che la società istante ha regolarmente ed integralmente pagato anche la fattura n. 2010T000251164 del 17.3.2010, oggetto di contestazione da parte dell'operatore



Comitato regionale per le comunicazioni

Wind, per l'importo complessivo di € 346,49 comunicando successivamente tale pagamento con molteplici fax.

2.2. In data 5.6.2010 l'istante provvedeva altresì al pagamento, sebbene non ritenuto dovuto, dell'importo di €. 627,23 tramite bollettino postale al fine di ottenere l'immediata riattivazione della linea telefonica relativa alle due sim card sopra indicate.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta avanzata dalla parte istante di rimborso degli importi pagati a titolo di penale per l'annullamento delle due sim card poi sostituite può trovare accoglimento.

Sul punto infatti la vigente normativa (art. 1, comma 3 della legge 40/2007, secondo l'ambito di applicazione oggettivo previsto dalla Linee guida fornite dall'Aut.Gar.Com.) legittima la Società erogatrice del servizio a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto.

In ordine alla fatturazione emessa è opportuno evidenziare che la società Wind, a fronte della contestazione dell'utente inerente alle somme addebitate nella fattura n. 1089003845 del 15 gennaio 2011, non ha fornito idonei riscontri probatori atti a dimostrare la congruenza tra i "costi giustificati" e le voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato" nella fattura contestata.

Ed invero, nella suddetta fattura, alla tabella "voci in addebito" sono riportati gli importi rispettivamente di € 300,00 e di € 1.575,00, con mera indicazione di "somma dovuta per recesso anticipato" e "somma dovuta per recesso anticipato (piano tariffario)".

Ciò premesso, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. III, 17 febbraio 1986, n.947), la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore ed opera quindi sul piano della verità del fatto affermato e non già sul piano volitivo, e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass. Civ. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

CONSIDERATO quindi che la società Wind non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la corretta attivazione delle due sim e dei relativi servizi e del conseguente addebito, a titolo di recesso anticipato, dell'importo oggetto di contestazione;

RITENUTO, pertanto, che in assenza di prova contraria, sussiste il diritto dell'utente sia al rimborso di quanto indebitamente pagato a seguito di recesso anticipato sia all'indennizzo,



Comitato regionale per le comunicazioni

come da carta dei servizi, per illegittimo distacco delle due linee telefoniche per il periodo dal 23.4.2010 sino al 23.11.2010.

Circa la determinazione del *quantum* va applicato quanto disposto dalla carta dei servizi (nella versione estratta dal sito istituzionale dell'Agcom).

Il periodo indennizzabile nella specie è dal 23 aprile 2010 al 23 novembre 2010 (coincidente con la data dell'udienza di definizione) pari a complessivi 210 giorni.

Applicando l'indennizzo *pro-die* della carta dei servizi, non tenendo conto del limite massimo ivi previsto, nella specie ai sensi dell'art. 2, comma 2 dell'allegato A del Regolamento Indennizzi va riconosciuto alla società istante un indennizzo pari a complessivi € **1083,00** ($€5,16 \times \text{gg.}210 = €1083,00$).

2.3-Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo vanno fatte le seguenti considerazioni:

- dagli atti risulta che l'utente ha contestato la fatturazione in data 26 maggio 2010;
- la carta dei servizi Wind prevede che i reclami vanno riscontrati per iscritto nel termine massimo di quarantacinque giorni;
- Wind non ha dato prova di avere dato riscontro a tale reclamo;

Ne consegue che l'operatore Wind Telecomunicazioni spa va ritenuto responsabile del mancato riscontro al reclamo inoltrato dall'istante il 26 maggio 2010, con riconoscimento in favore dell'utente di un indennizzo.

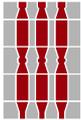
La domanda d'indennizzo dell'istante è dunque fondata.

Circa la determinazione del *quantum* va applicato quanto disposto dalla carta dei servizi (nella versione estratta dal sito istituzionale dell'Agcom) la quale prevede per la mancata evasione al reclamo il rimborso, per ogni giorno di ritardo, di una somma pari ad €. 5,16 e comunque non superiore a complessivi a €.100,00.

Il periodo indennizzabile nella specie è da 10 luglio 2010 al 21 luglio 2010 (coincidente con la data dell'udienza di conciliazione in cui l'utente ha avuto il primo contatto utile con l'operatore), pari a complessivi 11 giorni.

Applicando l'indennizzo *pro-die* della carta dei servizi, non tenendo conto del limite massimo ivi previsto, nella specie ai sensi dell'art. 2, comma 2 dell'allegato A del Regolamento Indennizzi va riconosciuto alla società istante un indennizzo pari a complessivi € **56,76** ($€5,16 \times \text{gg.}11 = €56,76$).

2.3-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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato



Comitato regionale per le comunicazioni

dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione “ e che “ quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi”, vadano comunque “rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss. , le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”.*

Quanto alle spese della procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore telefonico, vengono poste a carico dello stesso e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in misura equa e proporzionale in €. 100,00 atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione e quella di discussione.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge

DELIBERA

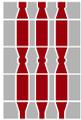
il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società SALOON XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX.

La società Wind, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a corrispondere all'istante le somme calcolate come in motivazione:

- 1) euro 56,76 a titolo di indennizzo per la inadeguata gestione del reclamo, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 2) euro 1083,00 a titolo di indennizzo per illegittima sospensione della linea telefonica, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ;
- 3) euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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.

La società Wind Teelcomunicazioni XXXXXXXX è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato a SALOON XXXXXXXX ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Comitato regionale per le comunicazioni

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento di definizione della controversia 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, 21 novembre 2011

IL PRESIDENTE

Dott. Mario Capanna

IL CONSIGLIERE RELATORE

Dott. Matteo Fortunati

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott.ssa Simonetta Silvestri