

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	31/2011
TITOLO	1.10.21/99
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 1 settembre 2011 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI  
GIUSEPPE BETTINI  
ARIANNA ALBERICI

Presidente  
Vicepresidente  
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA TRA XXX E WIND TELECOMUNICAZIONI

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO 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;

VISTA 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 9 febbraio 2010 (titolo n. 1.10.21/99), con la quale il sig. XXX, domiciliato nel comune di YYY, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, precedentemente rappresentata dall'avv. YYY, elettivamente domiciliata nel comune di Milano, via Lorenteggio 257, relativamente all'utenza telefonica n. 000.

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 27332/2010);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 19 ottobre 2010, come da verbale (prot. 30495/2010);

VISTE le memorie autorizzate di Wind Telecomunicazioni dell'11 ottobre 2010 (prot. 29586/2010) e dell'istante del 12 ottobre 2010 (prot. 29910/2010), nonché la memoria di replica dello stesso istante del 18 ottobre 2010 (prot. 30206/2010) e i relativi documenti allegati;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 27798/2011)

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta del 1 settembre 2011;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXX deduce: di aver sottoscritto con Wind Telecomunicazioni (di seguito Wind), in data 12 dicembre 2005, un contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet sull'utenza 000; di aver inviato una comunicazione di recesso del contratto a partire dalla scadenza del termine di diciotto mesi di durata previsto dall'art. 8, c. 1, Condizioni generali di contratto; che Wind ha cessato la somministrazione del servizio in data 4 maggio 2006, anziché in data 12 giugno 2006; che Wind, nell'ultima fattura (n. 9508341948) ha illegittimamente imputato la somma di euro 40,00, quale "contributo di costi di disattivazione"; che Wind non ha fornito alcuna risposta a due reclami scritti, del 13 dicembre 2008 (avente ad oggetto un disservizio tecnico subito nella somministrazione del servizio) e del 27 luglio 2009 (avente ad oggetto la restituzione della somma di euro 40,00 sopra indicata e la corresponsione dell'indennizzo per la descritta interruzione del servizio). Per tali ragioni l'istante domanda: il rimborso della predetta somma di euro 40,00; un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio; il rimborso delle spese sostenute in tale periodo per effettuare connessioni ad internet attraverso il servizio somministrato da Telecom Italia , pari a euro 18,85; un indennizzo per la mancata risposta a ciascuno dei due reclami; il rimborso delle spese sostenute per effettuare il tentativo di conciliazione; il rimborso delle spese sostenute per il presente procedimento di definizione.

Wind, respingendo quanto dedotto e richiesto dall'istante, afferma quanto segue: di aver dato corso al recesso entro il termine contrattualmente previsto di giorni trenta (art. 6, c. 3, Condizioni generali di contratto); che la somma di euro 40,00 imputata all'utente è legittima ai sensi dell'art. 6, c. 2, Linee guida AGCOM del 28 giugno 2007, ed è stata

preventivamente comunicata all'utente a mezzo della fattura n. 9105165014; di aver inviato all'utente due mail, in data 16 ottobre 2008 e 14 gennaio 2009, in risposta al primo reclamo inoltrato. Wind, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento alcuno di responsabilità, propone all'istante la corresponsione di un indennizzo giornaliero per la mancata risposta al reclamo del 28 luglio 2009, detratti quarantacinque giorni contrattualmente previsti per inviare la risposta. L'offerta, formulata in sede di udienza di discussione, è stata rifiutata dal sig. XXX per una "questione di stretto principio".

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto concerne tre principali doglianze relative all'utenza telefonica 000: a) la legittimità della sospensione del servizio telefonico e adsl in data 4 maggio 2006; b) la legittimità del "contributo di costi di disattivazione" pari a euro 40,00; c) la mancata risposta ai reclami del 13 dicembre 2008 e del 27 luglio 2009. Nel merito l'istanza è fondata, nei limiti che seguono.

a) La domanda deve essere accolta nei limiti che seguono. Ai sensi dell'art. 8, c. 1, Condizioni generali di contratto, l'utente ha infatti comunicato a Wind la volontà di non rinnovare il contratto di somministrazione del servizio telefonico ("Happy No Limit") e adsl ("ADSL Flat New") alla scadenza del termine di durata del contratto, pari a diciotto mesi e sottoposto a una condizione di rinnovo tacito. La comunicazione è molto chiara nell'indicare come *dies ad quem* proprio il giorno 12 giugno 2006. L'istruttoria ha invece accertato che la somministrazione del servizio è stata interrotta da Wind in data 26 maggio 2006, diciassette giorni prima di quanto dovuto. A niente vale peraltro la difesa di Wind, che afferma di aver interrotto il servizio dando seguito alla "disdetta" entro i trenta giorni previsti dalle Condizioni generali di contratto. Come si evince infatti dallo stesso art. 8, c. 2, tale termine è da considerarsi minimo e non massimo, potendo essere ampliato sulla base della volontà dell'utente, che nel caso aveva indicato espressamente il giorno 12 giugno 2006. I diciassette giorni di interruzione del servizio richiedono la corresponsione di un indennizzo che, sulla base della somma *pro die* prevista dall'art. 3, c. 3, Carta di servizio Wind, è pari a euro 5,16 per ciascuno dei due servizi di abbonamento, voce e adsl, per un totale quindi di euro 175,44, indennizzo che risulta proporzionato al disagio subito dall'utente. Sulla quantificazione dell'indennizzo occorre infatti rinviare alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di servizi. Anche indipendentemente dalla vessatorietà di ogni clausola che circoscriva l'indennizzo, l'applicazione di limiti massimi

non è infatti possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito.

Non è invece dovuto il rimborso della somma di euro 18,85, sostenuta dall'utente per l'utilizzo del servizio internet somministrato da altro operatore durante il periodo di patologica interruzione del servizio da parte di Wind, attesa l'esclusione del danno emergente dalla cognizione di questo procedimento ai sensi dell'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS. Né rileva il richiamo effettuato dall'istante alla delibera n. 8/2010, adottata da questo Ufficio, perché in tale occasione sono stati rimborsati solo i costi pagati dall'utente all'operatore per un servizio non funzionante, in linea con quanto previsto dallo stesso art. 19, c. 4, appena citato, che prevede il "rimborso di somme risultate non dovute".

b) La domanda deve essere accolta. Come evidenziato nel capo a) il contratto è da considerarsi fisiologicamente concluso al termine del periodo di durata pari a diciotto mesi, poiché l'utente si è opposto al rinnovo tacito. Non è pertanto congruente con tale fattispecie l'imputazione di un "contributo di costi di disattivazione" poiché non di disattivazione si tratta, non emergendo alcun recesso anticipato, ma di naturale conclusione del rapporto contrattuale nel termine concordato dalle parti. In secondo luogo, anche laddove si volesse sostenere la legittimità dell'imposizione di un costo, secondo quanto disposto dall'art. 1, c. 3, d.l. 7/2007, come convertito dalla l. 40/2007, e dell'art. 6, c. 3, Linee guida AGCOM del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, Wind sarebbe stata legittimata a richiedere solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura da parte dell'utente. Tale onere non è stato tuttavia assolto dall'operatore, che non ha nemmeno individuato le singole voci di costo componenti la somma richiesta. È pertanto dovuta all'istante la restituzione della somma di euro 40,00, il cui pagamento non è stato contestato da Wind e pertanto è da considerarsi provato.

c) La domanda deve essere accolta nei limiti che seguono. L'istante ha prodotto due reclami, del 13 dicembre 2008 (avente ad oggetto un disservizio tecnico subito nella somministrazione del servizio) e del 27 luglio 2009, ricevuto il successivo 28 luglio (avente ad oggetto la restituzione della somma di euro 40,00 di cui al capo b) e la corresponsione dell'indennizzo previsto in relazione al capo a). Wind ha prodotto due messaggi di posta elettronica, del 16 ottobre 2008 e del 14 gennaio 2009, qualificati come "riscontro delle problematiche relative alla presenta lentezza del servizio ADSL". In assenza di reciproche contestazioni, e anzi nell'espressa "presa d'atto" delle risposte di

Wind da parte dell'istante (cfr. memoria di replica, punto n. 3), è pertanto da ritenere che il primo reclamo abbia avuto una risposta adeguata entro il termine di quarantacinque giorni contrattualmente previsto (art. 3, c. 2, Carta di servizi), mentre il secondo reclamo sia rimasto inevaso sino alla data di svolgimento dell'udienza di conciliazione (10 dicembre 2009). Detratti i quarantacinque giorni contrattualmente previsti per rispondere, si rileva un'inadempienza di Wind pari a novanta giorni, che merita in via equitativa un indennizzo pari a euro 300,00, anche in considerazione del valore della somma oggetto di reclamo.

d) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle cumulativamente in € 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, domiciliato in altra provincia, ha partecipato all'udienza di conciliazione e a quella di discussione, e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, domiciliato nel comune di YYY, Wind Telecomunicazioni, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, precedentemente rappresentata dall'avv. XXX, elettivamente domiciliata nel comune di Milano, via Lorenteggio 257, è tenuta a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

- 1) euro 175,44 (centosettantacinque/44), a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo a);
- 2) euro 40,00 (quaranta/00), a titolo di rimborso per le motivazioni di cui al capo b);
- 3) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo c);
- 4) euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Wind Telecomunicazioni è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d. lgs 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente  
Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini