

DELIBERA N.	98/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.35
LEGI SLATURA	X

Il giorno 18/12/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX E WIND TELECOMUNICAZIONI X



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

Visto lo "*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);

Viste le delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11, Corecom Lazio Delibera Lazio n. 33/10, n. 6/11, n. 29/12, n. 40/12, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11; nonché la determinazione Corecom Toscana n. 10/12;



Viste le delibere Agcom n. 45/10/CIR, n. 134/10/CIR, n. 31/12/CIR e n. 111/12/CIR

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2401);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

La società istante, XXX (di seguito, solo XXX) per il tramite del proprio rappresentante, esponeva che a seguito di un debito di euro 1.661,80 con la società Wind Telecomunicazioni X (di seguito, solo Wind), si accordava con quest'ultima per una dilazione del pagamento in tre rate consecutive a partire dal 20.07.2013 e fino al 20.09.2013.

La XXX rassicurata da Wind che la morosità era così positivamente risolta, stipulava un contratto di fornitura di servizio di telemarketing del valore complessivo di euro 360.000.

Nonostante il regolare saldo della prima rata concordata, in data 11.09.2013, la Wind provvedeva al distacco delle linee telefoniche senza il necessario preavviso di almeno 24 ore, dovuto al cliente moroso ai sensi dell'art. 5.5. delle condizioni generali di contratto. Allarmata di non potere adempiere ai propri impegni lavorativi, la società istante dopo una chiamata al servizio di assistenza business, veniva informata dell'esistenza di una fattura insoluta (n. 2013T000732284) dell'importo di euro 1.342,96 con scadenza il 19.08.2013, mai ricevuta dall'istante. Nonostante la fattura fosse relativa al periodo 01.05.2013/30.06.2013, non veniva considerata da Wind ai fini della dilazione di pagamento fatta in data 18.07.2013 né ne fu mai portata a conoscenza della società XXX durante le comunicazioni intercorse con il centro recupero crediti. La XXX provvedeva prontamente, in data 12.09.2013, al pagamento di quanto dovuto ma, ciononostante, le linee continuavano a restare sospese. In data 17.09.2013, il servizio clienti business di Wind comunicava a XXX l'esistenza di una ulteriore morosità di euro 607,43 (relativamente alla fattura n. 2013T00497217) risalente a maggio 2013 ma per la quale era già intercorso un accordo transattivo tra le parti in data 09.09.2013 che prevedeva il pagamento ridotto della fattura entro i successivi 3 giorni e a cui XXX faceva regolarmente fronte.



La perdurante interruzione del servizio ad opera di Wind, arrecava notevoli danni alla società ricorrente che riceveva dal proprio cliente la comunicazione circa l'intenzione di risolvere, per inadempimento, il contratto stipulato. In data 08.10.2013, la XXX a mezzo raccomandata comunicava senza ricevere riscontro, l'intenzione di recedere dal contratto con Wind.

Nonostante questo, Wind proseguiva con l'emissione di due fatture (nn. 2013T001182166 e 2014T000032825).

Tutto ciò premesso, parte istante chiede:

“L'immediata verifica della posizione della ricorrente e lo storno immediato di tutte le fatture ancora aperte, nonché il risarcimento/indennizzo dei danni subiti dalla stessa a causa dell'illegittimo comportamento tenuto dalla società resistente e del grave disagio patito a causa del Vs. illegittimo comportamento, che ha determinato la risoluzione del contratto per inadempimento con Mobil consulting X quantificabile in Euro 360.000,00 oltre al rimborso delle spese legali.”

## 2. La posizione dell'operatore

Dopo un excursus sulla contrattualistica e sui servizi attivati da XXX con Wind, contestava le richieste di parte istante in quanto infondate in fatto ed in diritto e in particolare, oltre a ribadire la legittimità della sospensione della linea per morosità, precisava che la richiesta avanzata da parte istante essendo una richiesta di risarcimento danno doveva ritenersi inammissibile e comunque non rientrante nei poteri demandati all'Autorità.

Specificava che in data 11.07.2013 il cliente veniva sollecitato per il pagamento di importi insoluti e preavvisato che, in caso di mancato pagamento, sarebbe intervenuta la sospensione del servizio. All'istante veniva quindi concessa la dilazione in tre rate del pagamento relativo alla fattura n. 2013T000502726 di euro 1.661,80 (I rata 20.07.2013, II rata 20.08.2013 e III rata 20.09.2013). Nell'accordo siglato con Wind, l'istante dichiarava di accettare la dilazione e si specificava che: *“(...) resta inteso che le rate, le fatture non incluse nella dilazione e quelle emesse successivamente alla data odierna dovranno essere saldate alla loro naturale scadenza pena la sospensione dei servizi senza ulteriori preavvisi”*.

Il cliente invece non provvedeva al pagamento della fattura n. 2013T000732284 entro la scadenza del giorno 19.08.2012 e, conseguentemente, i servizi venivano sospesi senza ulteriore preavviso.

Le linee venivano quindi sospese in data 11.09.2013 per il mancato pagamento della fattura n. 2013T000732284 con scadenza il 19.08.2013, ma senza comunque provvedere alla loro riattivazione



appena effettuato il pagamento da parte di XXX in quanto anche la precedente fattura n. 2013T000502726 (per la quale si era accordato una rateizzazione) risultava insoluta per un importo di euro 532,18.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dalla memorie e dagli atti depositati dalle parti del presente procedimento, emerge abbastanza chiaramente come l'operatore non abbia osservato gli obblighi derivanti dai principi in materia di trasparenza, chiarezza e tempestività dell'informazione, né le norme dettate in materia di buona fede, correttezza e diligenza nell'adempimento delle obbligazioni previsti dagli articoli 1175, 1176 e 1375 c.c.

L'aver concordato un piano di rientro relativamente alla fattura n. 2013T000502726, seppure con la dicitura "(...) resta intese che le rate, le fatture non incluse nella dilazione e quelle emesse successivamente alla data odierna dovranno essere saldate alla loro naturale scadenza pena la sospensione dei servizi senza ulteriori preavvisi", non avrebbe dovuto esimere Wind dal fare una più scrupolosa verifica sulla posizione debitoria di parte istante.

Parte istante lamenta la sospensione della linea ad opera di Wind fatta a partire dal giorno 11.09.2013 tanto da costringerla a richiedere, tramite raccomandata, in data 10.10.2013 la cessazione di tutte le linee con il gestore Wind. Nonostante questa circostanza, Wind continuava a fatturare.

Secondo la ricostruzione fatta, la sospensione dei servizi sarebbe avvenuta senza alcun preavviso e, nonostante i pagamenti effettuati, Wind non provvedeva alla riattivazione della linea. Tale circostanza non è stata smentita né confutata da Wind che nella memoria del 17 marzo 2015, imputava la mancata riattivazione della linea al mancato pagamento di parte della fattura n. 2013T000502726 in scadenza però il giorno 20.09.2013 e non anteriormente.

In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio (Cfr. anche Delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; Corecom Lazio



n. 29/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 11/11). Risulta infatti inadempiente l'operatore che, in caso di morosità dell'utente, non provi di aver inviato la suddetta diffida entro i termini stabiliti (prova questa che non risulta agli atti).

Inoltre, a pagamento effettuato Wind era tenuta alla riattivazione del servizio sospeso per morosità (cfr. Delibera Agcom n. 45/10/CIR e Delibera Agcom n. 31/12/CIR). Infatti, qualora l'utente provveda a saldare l'insoluto, l'operatore è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità.

Alla luce di quanto sopra, Wind appare ragionevolmente responsabile in quanto avrebbe dovuto comunque fare precedere alla sospensione una comunicazione e, in ogni caso, a pagamento effettuato era tenuta alla riattivazione del servizio sospeso per morosità.

D'altro canto, parte istante nel richiedere lo storno delle morosità in essere, ha tralasciato il deposito di parte delle fatture e di parte dei relativi pagamenti effettuati. Il deposito da parte di Wind delle quietanze di pagamento effettuate da parte istante aiuta nella comprensione almeno fino alla data del 12.09.2013.

Non può comunque essere totalmente accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell'istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture. Infatti, le uniche contestazioni agli atti concernono le modalità di azione di Wind e la conseguente sospensione non intervengono invece sul contenuto e sull'oggetto della fatturazione.

Si ritiene pertanto, di potere procedere in via equitativa essendo molteplici le carenze intervenute da entrambe le parti. In particolare, pare corretto disporre lo storno dell'insoluto ancora presente da parte di XXX a partire dal giorno 11.09.2013 (ossia dal giorno in cui Wind ha provveduto al distacco della linea) e fino alla conclusione del rapporto contrattuale. L'eventuale debito residuo escluso da questo lasso temporale, dovrà essere corrisposto a Wind che, in parziale accoglimento dell'istanza sarà tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile di parte istante.

Per quanto poi concerne la richiesta di "risarcimento/indennizzo dei danni subiti" avanzata da parte istante, si precisa che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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 individuati



dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" (cfr. Delibere Agcom n. 134/10/CIR, n. 111/12/CIR Corecom Lazio n. 40/12; Determinazione Corecom Toscana n. 10/12).

La richiesta avanzata da parte istante è chiaramente una richiesta di risarcimento danni e, pertanto, come tale, non può trovare accoglimento in questa sede.

Per la stessa mancata competenza, non può trovare accoglimento nemmeno la richiesta volta all'immediata verifica della posizione della ricorrente che però sarà soddisfatta, in parziale accoglimento dell'istanza, tramite la regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile di parte istante ad opera di Wind (Delibera Corecom Lazio n. 40/12).

In ogni caso, anche volendo interpretare la domanda di pagamento di una somma avanzata dalla XXX, a titolo di risarcimento del danno subito, come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo, in conseguenza delle contestazioni oggetto del procedimento (cfr. Delibera Corecom Lazio n. 6/11), deve trovare applicazione l'orientamento espresso dall'Agcom e dai vari Comitati regionali (cfr. ad esempio Delibera Corecom Lazio n. 33/10), secondo cui l'utente deve quanto meno indicare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di riferimento, nonché i reclami inviati all'operatore. Nel caso di specie, parte istante non ha fatto nulla di ciò.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza della società istante, XXX, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Wind Telecomunicazioni X in accoglimento dell'istanza è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile di parte istante mediante lo storno delle fatture successive riferite al periodo successivo al giorno 11.09.2015 e fino alla fine del rapporto contrattuale;
- 3) La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

