

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 23 del 12 giugno 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia PCJ di Santini XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 Assemblies 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 15 ottobre 2013, con cui PCJ di Santini XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 16 ottobre 2013 e dell'11 novembre 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 9 dicembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 9 dicembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 16 ottobre 2013, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, il sig. XXX Santini, in qualità di titolare della PCJ di Santini XXX, ha chiesto di dirimere la controversia con Wind Telecomunicazioni S.p.A. avente ad oggetto contestazioni relative a servizi internet/ADSL.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato:

- di avere inviato con raccomandata A/R, ricevuta da Wind in data 20/05/2002, richiesta di disdetta dal contratto con codice cliente n. XXX, avente ad oggetto servizio internet, attivato presso l'indirizzo di via Monte Cristallo 3, XXX, nonché richiesta di attivazione del servizio internet presso l'indirizzo di via Modena, 31 in XXX (CAP XXX) (codice cliente n. XXX).
- di avere inviato, in data 10/12/2002 al n. fax XXX (indicato sul c.d. Documento di riepilogo dell'abbonamento ai servizi ADSL Wind Infostrada), richiesta di trasloco della linea ADSL relativa all'utenza XXX con codice cliente n. XXX e codice contratto XXX, da via Modena 31, XXX (CAP XXX) a via XXIV Maggio 41, XXX (CAP XXX);
- che tale richiesta non è mai stata evasa da Wind;
- di essere stato contattato dal servizio clienti Wind nei primi mesi del 2003 al fine di adempiere al pagamento di fattura rimaste insolute relativamente a servizi erogato presso l'ex sede di via Modena 31, in XXX;
- di non avere mai ricevuto copia delle fatture emesse da Wind dal 1/01/2003 al 31/01/2008;
- di avere contestato le fatture emesse da Wind con *e-mail* del 6/08/2009, 1/04/2010, 13/10/2010, 7/12/2010.

Sulla base di tali premesse la PCJ di XXX Santini chiede:

- 1) la cessazione del contratto relativo all'utenza n. XXX;
- 2) lo storno di eventuali fatture emesse da Wind;
- 3) l'indennizzo per i giorni mancato trasloco;
- 4) l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente presentata in data 15 novembre 2013, nel corso dell'udienza di discussione e nella documentazione prodotta ha rappresentato quanto segue:

- in data 1/06/2002 veniva attivato il servizio fisso Verde ADSL per l'utenza oggetto della controversia, presso l'indirizzo di via Modena 31, in XXX (CAP XXX);
- dal 27/09/2003 al 9/11/2008 venivano aperte diverse pratiche per fatture "inesitate", perché non recapitate all'utente trasferitosi ad altro indirizzo (come risulta dalle allegare comunicazioni);
- in data 15/11/2004 veniva chiusa la pratica per fattura inesitata con la seguente nota: *"il cliente sostiene di non avere usufruito del servizio in quanto, da svariato tempo si è*

trasferito a Roma, di conseguenza ritiene impossibile il pagamento della fattura in questione”;

- in relazione all'utenza XXX, la PCJ era inizialmente attiva con il codice cliente n. XXX e il codice contratto XXX e, in fase di variazione del sistema informatico dell'operatore, il codice cliente è stato modificato nel n. XXX e il codice contratto nel n. XXX;
- il cliente in diverse comunicazioni inviate via *e-mail* tra il 2009 e il 2010 afferma di avere inviato disdetta del contratto relativo alla fornitura di servizi ADSL già da maggio 2002, mentre nell'istanza di conciliazione e di definizione contesta il mancato trasloco del servizio ADSL sull'utenza XXX richiesto nel dicembre 2002.

Wind, in base a tali premesse, chiede il totale rigetto dell'istanza, precisando che l'utente presenta un insoluto di € 8.921,58 relativamente all'utenza n. XXX.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, con specifico riguardo alla richiesta di indennizzo per mancato trasloco del servizio ADSL sull'utenza XXX la stessa va rigettata per i motivi di seguito esposti.

Atteso che la richiesta di trasloco risale al 10/12/2002 e che nessun reclamo risulta essere stato inviato da allora sino all'istanza di conciliazione presentata il 28 giugno 2013 presso il Co.Re.Com. Lombardia, si rileva, in primo luogo, l'evidente disinteresse dell'utente rispetto all'adempimento della predetta prestazione contrattuale, come dallo stesso confermato con la *e-mail* del 21/11/2013, in cui afferma: *“relativamente al mio supposto disinteresse per la linea, probabilmente sarebbe rimasto tale se non fosse che dopo 4 anni dal mio ultimo contatto con Wind (20/05/2005) non avessi cominciato a ricevere, bimestralmente, fatture al mio indirizzo e-mail”*. In secondo luogo, il lasso temporale intercorso tra la data della richiesta di trasloco e la data dell'istanza di conciliazione, superiore a 10 anni, conduce a ritenere ormai prescritto – in assenza di reclami o segnalazioni presentate in tale periodo e in base alla prescrizione decennale di cui all'art. 2946 c.c. – il diritto alla prestazione derivante dall'obbligazione contrattuale, ragion per cui non può che essere rigettata la richiesta di indennizzo formulata dall'istante

In ordine alle richieste di accertamento della cessazione del contratto e di storno delle fatture emesse da Wind in relazione all'utenza in oggetto, si deve preliminarmente evidenziare che l'erogazione di servizi è stata effettuata presso un indirizzo (via Modena 31, XXX) dal quale l'utente si era trasferito, come noto allo stesso operatore, nonché diverso da quello presso il quale l'erogazione era stata richiesta con presentazione di modulo per il trasferimento datato 10/12/2002 (via XXIV Maggio 41, XXX). Pertanto, stante la mancata fruizione del servizio da parte dell'utente (nota a Wind già dal 2004, come risulta dalla memoria presentata dall'operatore) e il manifestato disinteresse per l'erogazione di servizi sull'utenza XXX e considerato altresì che, per costante interpretazione dell'A.G.Com. e della giurisprudenza di legittimità, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali e in caso di contestazione, privo di efficacia probatoria, considerato infine che nel caso in esame, l'operatore non ha fornito alcuna documentazione in ordine alla correttezza degli addebiti contestati, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, o l'effettuazione dei controlli e accertamenti tecnici del caso, appare ragionevole accogliere la richiesta di storno integrale delle fatture emesse da Wind e di cessazione del contratto in relazione all'utenza XXX ubicata in via Modena 31, XXX, presso cui l'utente, già dal dicembre del 2002, aveva comunicato all'operatore di non volere usufruire di alcun servizio.

In relazione, infine, alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, dalla disamina delle *e-mail* che l'utente ha inviato tra il 2009 e il 2010 al Servizio Clienti Wind, non può omettersi di evidenziare che tali segnalazioni risultavano di contenuto ambiguo e confuso, giacché nelle stesse l'utente richiedeva l'annullamento delle fatture sulla base della richiesta di disdetta inviata a maggio del 2002, in realtà relativa alla linea intestata a XXX Santini (cod. cliente XXX) e attivata presso l'indirizzo di via Monte Cristallo 3, XXX, ragion per cui la richiesta di indennizzo sul punto non può essere accolta.

Spese di procedura

Tenuto conto dell'esito dell'istruttoria e della condotta tenuta dalle parti durante l'intero procedimento, si ritiene ragionevole riconoscere a favore dell'utente l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia PCJ di Santini XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A., che:

- Wind Telecomunicazioni proceda alla regolarizzazione amministrativa e contabile di PCJ di XXX Santini relativamente all'utenza XXX, mediante lo storno integrale degli importi ad oggi risultanti insoluti;
- Wind Telecomunicazioni provveda a corrispondere a favore dell'utente la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- si rigetta ogni altra istanza.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima. 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre