



Determinazione 32/2014

Definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A.

IL DIRIGENTE

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*;

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;

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

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. 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*;

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

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 16 aprile 2013, con cui il sig. 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 aprile 2013 e del 19 aprile 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del 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 13 maggio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 13 maggio 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 22 marzo 2013, il sig. XXX XXX ha chiesto di dirimere la controversia con Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. n. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto servizi di telefonia fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza XXX, ha lamentato l'addebito ingiustificato dell'importo complessivo di € 78,71 di cui alla fattura n. 8816496374 emessa da Wind in data 22.9.2012, il mancato riscontro al reclamo

del 15.10.2012 nonché la sospensione dell'erogazione dei servizi di telefonia ed internet/adsl, avvenuta senza preavviso in data 25.1.2013 e riattivati in data 6 febbraio 2013.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie depositate e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha evidenziato quanto segue:

- In data 12.10.2012 riceveva la predetta fattura, rilevando un addebito eccessivo rispetto al reale traffico telefonico;
- Riteneva trattarsi di un errore di fatturazione riconducibile all'errata indicazione del profilo tariffario, ossia "Absolute Adsl" al costo di € 54,46 oltre i.v.a. e non di € 19,95 oltre i.v.a., come prospettato dall'operatore telefonicamente;
- Con la raccomandata n. 144876651227 del 15 ottobre 2014, ricevuta da Wind in data 16.10.2012, l'utente contestava formalmente l'intera fattura, diffidando l'operatore ad emettere una nuova corretta fattura in sostituzione della precedente;
- Dal 25.1.2013 Wind inibiva all'utente l'utilizzo della linea telefonica e internet/adsl sino al 6.2.2013;

In base a tali premesse, mediante l'intervento del Co.Re.Com. l'utente ha chiesto complessivamente la somma di € 840,60, così costituita:

- € 56,76 a titolo di sospensione della linea telefonica/adsl dal 25.1.2013 al 6.2.2013 per complessivi 11 giorni;
- € 639,84 a titolo di mancato riscontro al reclamo dal 15.10.2012 al 4.4.2013 per complessivi 169 giorni;
- € 44,00 a titolo di rimborso del costo della chiavetta internet acquistata in seguito alla sospensione della linea telefonica;
- € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- In data 8.10.2012 il cliente contattava il servizio clienti per reclamare la mancata attivazione della Promo Sconto "Absolute Adsl" per un anno;
- In data 19.10.2012 perviene il reclamo scritto con cui l'utente lamenta la mancata attribuzione degli sconti sul canone "Absolute Adsl";
- In data 18.12.2012 Wind inoltra all'utente un sollecito di pagamento della fattura n. 8816496374 emessa in data 22.9.2012;
- In data 28.12.2012 l'utente viene contattato telefonicamente dal servizio di recupero crediti dell'operatore;
- In data 25.1.2013 Wind sospende i servizi di telefonia e internet/adsl relativi all'utenza XXX per mancato pagamento della fattura n. 8816496374;
- In data 5.2.2013 Wind riattiva i predetti servizi in seguito all'attivazione del procedimento *ex art. 5 Regolamento*;

- La Promo Sconto “Absolute Adsl” per un anno è stata inserita soltanto in data 25.9.2012, dopo l’emissione di due conti telefonici;
- Dal conto telefonico n. 7801838821 (periodo 11.11.2012-10-1-2013) è possibile constatare la correttezza della situazione contabile e l’applicazione dello sconto in oggetto;
- Nella fattura n. 7801838821 è presente un accredito di € 24,71 per la mancata applicazione della promo nella fattura oggetto di contestazione;
- La sospensione dei servizi relativi alla predetta utenza di telefonia fissa è avvenuta conformemente alla normativa vigente;
- In data 6.2.2013 Wind inoltrava il preavviso di risoluzione del contratto per morosità relativa alla fattura n. 7801838821;
- Nel corso dell’udienza di discussione del 13.5.2013, Wind formulava la proposta di bonario componimento consistente nella corresponsione della somma di € 500,00, rifiutata dall’utente.

In base a tali elementi, Wind chiedeva il rigetto della domanda.

A seguito di richiesta istruttoria disposta dall’Ufficio, Wind depositava copia delle fatture, schermata dei pagamenti, copia delle lettere di sollecito e registrazione del *verbal order*, avvenuto in data 10.5.2012.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, in ordine alla proposta di bonario componimento avanzata da parte dell’operatore, è doveroso evidenziare che la giurisprudenza è conforme nel ritenere che *“le trattative per comporre bonariamente la vertenza, le proposte, le concessioni e le rinunzie fatte dalle parti a scopo transattivo (...) non hanno una funzione meramente dichiarativa della situazione giuridica preesistente, né come proprio presupposto l’ammissione totale o parziale della pretesa avversaria; e non comportano neppure implicito riconoscimento della validità di una o di entrambe le contrapposte tesi delle parti, ma al contrario sono rivolte a modificare la disciplina di un rapporto preesistente mediante reciproche concessioni tra di esse in modo che ciascuna subisca un sacrificio”* (Cass., sez. I, 13 ottobre 2005, n.19883). Inoltre, *“le dichiarazioni rese da una parte all’altra in sede transattiva ed il riconoscimento dei fatti a sé sfavorevoli e favorevoli all’altra parte non hanno natura confessoria, per mancanza di “animus confitendi”, (...) ma s’inseriscono nel contenuto del contratto transattivo e sono strumentali rispetto al raggiungimento dello scopo di questo (Cass. n. 19549/2004)”*.

La controversia attiene ad un contratto, che ha avuto origine in seguito alla registrazione del consenso telefonico dell’utente, avvenuto in data 10.5.2012, da parte del servizio clienti dell’operatore.

Dall’istruttoria condotta risulta accertato il dato fattuale del mancato pagamento del secondo conto telefonico n. 8816496374 emessa da Wind in data 22.9.2012 relativa al periodo di fatturazione 11.7.2012-10.9.2012, dato che rappresenta uno dei presupposti oggettivi in grado di giustificare la condotta sospensiva dell’operatore.

Un altro dato certo è che il sig. XXX provvedeva, prima telefonicamente in data 8.10.2012, a reclamare la mancata attivazione della promozione, poi, tramite raccomandata a/r ricevuta da Wind in data 16.10.2012,

presentava reclamo scritto per contestare gli importi addebitati sul conto telefonico per mancata applicazione degli sconti sul canone "Absolute Adsl".

E' appena il caso di rilevare che il sig. XXX ha adempiuto al pagamento: del primo conto telefonico n. 8812796002 di € 45,80 in data 29.7.2012; del terzo conto n. 8820221324 di € 69,78 in data 24.11.2012; del quarto conto n. 7801838821 di € 30,55 in data 22.1.2013M del quinto conto n. 7805607351 di € 52,16 in data 28.3.2011.

In data 18.12.2012 Wind precisa di aver inviato all'utente un avviso di mancato pagamento del conto telefonico n. 8816496374 di € 78,71, oggetto di contestazione, invitandolo ad effettuare il pagamento entro 3 giorni dal ricevimento della comunicazione e informandolo che in caso di mancato pagamento, sarebbe stato costretto, senza ulteriore preavviso, a sospendere il traffico telefonico e internet, ad eccezione dei numeri di emergenza e del servizio clienti.

In data 25.1.2013, come risulta dall'istanza introduttiva e dalla memoria di Wind, il servizio veniva sospeso per morosità a causa del mancato pagamento della fattura in oggetto.

In data 27.1.2013 il sig. XXX presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione unitamente alla richiesta di provvedimento temporaneo per la riattivazione dell'utenza telefonica XXX, che Wind, in effetti, riattivava in data 6.2.2013.

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

a) *In merito alla sospensione dei servizi*

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi residenziali di telefonia fissa e internet/adsl relativi all'utenza XXX intestata al sig. XXX, va premesso che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, come stabilito dalla Del. A.G.Com. n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4, pone in capo agli operatori l'obbligo di 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'art. 5 *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. A.G.Com. n. 173/07/CONS), ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b), del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, ovvero il preavviso di sospensione, si evidenzia che le due comunicazioni in atti, prodotte dall'operatore, la prima datata 18.12.2012 avente ad oggetto "avviso di mancato pagamento", e la seconda datata 6.2.2013 avente ad oggetto "preavviso di risoluzione del

contratto”, entrambe per il mancato pagamento della fattura n. 8816496374 di € 78,71, sono prive della prova dell’invio e della ricezione da parte dell’utente, il quale ha espressamente contestato di averle ricevute. Peraltro, dalle produzioni documentali dell’operatore non emerge, tuttavia, alcuna prova circa il preavviso di sospensione che deve essere notificato all’utente e che costituisce l’ulteriore condizione di legittimità per la sospensione dei servizi.

La Del A.G.Com. n. 664/06/Cons, art. 4, *Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche*, dispone che “*in caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l’operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti ammessi dall’Allegato 4, Parte A, del Codice. L’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo (...).*”.

L’All. 4, Parte A, *Codice delle Comunicazioni Elettroniche ex D.Lgs. n. 259/2003* dispone, al punto e), *Mancato pagamento delle fatture*, che “*L’Autorità autorizza l’applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate per l’utilizzo della rete telefonica pubblica in postazione fissa. Tali misure sono rese pubbliche e ispirate a principi di proporzionalità e non discriminazione. Esse garantiscono che l’abbonato sia informato con debito preavviso dell’interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato. La cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo aver debitamente avvertito l’abbonato (...).*”.

L’art. 5, comma 2, All. A, Del. A.G.Com. n. 173/07/Cons stabilisce che “*non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia fino alla loro conclusione e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione (...).*”.

L’art. 8, comma 4, All. A, Del. A.G.Com. n. 179/03/CSP prevede che “*gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L’organismo di telecomunicazioni comunica all’utente l’esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l’organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti (...).*”.

Le condizioni generali di contratto di Wind, all'art. 7.1, *Reclami*, dispongono che “eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente il rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind, tramite comunicazione con ogni mezzo e confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. Wind esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta o confermerà la propria risposta per iscritto al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo (...)” e, all'art. 5.5, *Mancato pagamento delle fatture*, “nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming Nazionale e Internazionale (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. (...) Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, di almeno 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della stessa, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente. Il Contratto, ove possibile, sarà risolto limitatamente ai soli servizi interessati dal mancato pagamento. (...) Wind dettaglierà nelle fatture inviate al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture e il corrispondente ammontare dell'indennità di mora addebitata”.

La Del. A.G.Com. n. 64/10/Cir stabilisce che “anche nell'ipotesi in cui la sospensione dell'utenza sia stata legittimamente disposta dall'operatore a fronte di una morosità dell'utente, il successivo comportamento dell'operatore che ometta di rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell'utente, impedendo così di fatto a quest'ultimo di provvedere al pagamento dell'insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione”.

Dagli atti del procedimento risulta che Wind non dava riscontro scritto al reclamo formale presentato dall'utente, omettendo peraltro di preavvisare l'utente in ordine all'eventuale sospensione, atteso che non vi è prova dell'avvenuto invio, da parte dell'operatore, del preavviso di sospensione del 18.12.2012, peraltro relativo al mancato pagamento di una sola fattura.

Tale circostanza consente di affermare che la condotta di Wind è stata posta in essere in violazione delle disposizioni regolamentari in materia di regolarità e continuità nella fornitura del servizio e fonda pertanto il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo.

Quindi, in mancanza di tale prova, a fronte della esplicita contestazione, non si può ritenere che l'operatore abbia in effetti adeguatamente preavvisato l'utente della sospensione prima e della risoluzione contrattuale poi, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo per il disservizio.

In assenza della certezza che la comunicazione preventiva della sospensione –che l'utente afferma di non aver mai ricevuto e di cui in effetti non risulta provato né l'invio né la ricezione– la sospensione del servizio deve ritenersi illegittima, a prescindere dalla fondatezza, o meno, della motivazione sottostante.

Sul punto, non può non rilevarsi che l'operatore avrebbe dovuto dimostrare di aver dato corso legittimamente alla sospensione dell'utenza *de quo*, previo regolare preavviso dell'utente e in presenza di presupposti previsti per legge.

In assenza di allegazioni da parte di Wind seppur in tal senso onerata, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a BT una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

Dall'illegittimità della sospensione discende quindi che l'utente ha diritto all'indennizzo contrattuale per tutta la durata del disservizio, ovvero dal 25.1.2013 al 4.2.2013 per un totale di 10 giorni, atteso che in data 6.2.2013 effettivamente risulta riattivato il servizio.

La fattispecie *de qua* rientra nella disciplina prevista dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, all. A, art. 4, *Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio*, comma 1, secondo cui *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Conseguentemente, attesa la sospensione dei servizi voce e internet/adsl relativamente all'utenza XXX, l'istante ha diritto all'indennizzo di € 165,00, ottenuto moltiplicando l'ordinario parametro di € 7,50 *pro die* previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, all. A, art. 4, per gli 11 giorni di disservizio per ciascuno dei servizi illegittimamente sospesi (voce e internet/adsl) (€ 7,50 x 11 gg x 2 servizi).

b) Mancato risposta al reclamo

In ordine alla mancata risposta al reclamo, va precisato che ai sensi della Del. A.G.Com. n. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*, *“il reclamo è l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*; la stessa delibera prevede all'art. 8, comma 4, che *“in caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”* (art. 1, lett. d).

Secondo le condizioni generali di contratto di Wind -art. 7.1. (Reclami)- l'operatore s'impegna a garantire la definizione dei reclami entro 45 giorni dal loro ricevimento.

Pertanto, vige innanzi tutto un obbligo di risposta al reclamo, e tale risposta, in special modo se negativa, deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

La mancata o ritardata risposta al reclamo, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'art.11, comma 2, Del. A.G.Com. n.79/03/CSP.

Nel caso di specie, il reclamo presentato dall'utente, tramite raccomandata a/r ricevuta dall'operatore in data 16.10.2012, non risulta aver ricevuto alcuna risposta, mentre l'operatore avrebbe dovuto comunicare per iscritto le ragioni del suo mancato accoglimento.

Pertanto, è da riconoscere all'utente il diritto all'indennizzo di cui alla Del. A.G.Com. n. 73/11/Cons, art. 11, secondo cui *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Per quanto riguarda la quantificazione dell'indennizzo, occorre prendere in considerazione il periodo che va dal 16.10.2012, data di ricezione del reclamo, al 4.4.2013, data dell'udienza di conciliazione, che rappresenta la prima occasione utile in cui l'utente ha potuto interloquire con l'operatore sul suo caso specifico, così come previsto dalla Del. A.G.Com. n. 276/13/Cons (data di presentazione dell'istanza di definizione amministrativa), decurtando i 45 giorni previsti dalle C.G.C. di Wind, per un totale di 125 giorni.

Pertanto, è ragionevole riconoscere all'utente un indennizzo pari ad € 125,00 per mancata risposta al reclamo.

c) Rimborso del costo della chiavetta internet

Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso del costo pari ad € 44,00, asseritamente sostenuto per sopperire alla mancanza del servizio adsl, in quanto rientra nella categoria del danno patrimoniale, che fuoriesce dalla competenza amministrativa del Co.Re.Com..

d) Spese di procedura

Per quanto attiene, infine, alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentale, della rappresentanza in atti del sig. XXX per conto del sig. XXX, si ritiene ragionevole liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

D E T E R M I N A

a definizione della controversia tra il sig. XXX XXX e Wind Telecomunicazioni S.p.A., che:

- Wind Telecomunicazioni S.p.A. provveda a corrispondere al sig. XXX XXX la somma di € 165,00 a titolo di sospensione dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl;
- Wind Telecomunicazioni S.p.A. provveda a corrispondere al sig. XXX XXX la somma di € 125,00 a titolo di mancata risposta al reclamo;

- Wind Telecomunicazioni S.p.A. provveda a corrispondere al sig. XXX XXX la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- di rigettare ogni altra domanda.

Milano, 24 dicembre 2014

Il dirigente
dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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
dott. Massimiliano Della Torre