

DELIBERA N. 36/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COISP / WIND TELECOMUNICAZIONI XXXXXXXXXX

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 20/5/2011;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 29/12/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/938/2010, con cui il COISP COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI

POLIZIA (d'ora in poi, per brevità, COISP) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED] (d'ora in poi, per brevità, WIND);

VISTA la nota del 18/01/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTE le memorie, documenti, e repliche depositati dalle parti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS;

UDITE le parti all'udienza del 21.02.2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. Il COISP promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 17/09/2010 prot. N. 5655/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di WIND, lamentando di essere titolare di un contratto business WPN per circa 200 utenze mobili, relativamente al quale, con raccomandata a.r. ricevuta da Wind il 25.10.2007 (in copia agli atti del procedimento), inviava formale disdetta per tutte le utenze analiticamente indicate; WIND, tuttavia, non gestiva la disdetta contrattuale, continuando ad emettere fatture anche successivamente ad essa, che il COISP non onorava. Concludeva pertanto il COISP, chiedendo lo storno della posizione contabile, nonché indennizzo per mancata lavorazione dell'ordine di cessazione.

All'udienza, fissata per il giorno 6.12.2010, l'utente insisteva nella richiesta di storno delle fatture emesse da Wind successivamente al 25.11.2007, nonché nella richiesta di indennizzo ai sensi della carta servizi, che quantificava in complessivi Euro 565.000,00. WIND non accordava le richieste, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 29.12.2010, il COISP presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 938/2010, con la quale ribadiva quanto già dedotto e lamentato con istanza di conciliazione, aggiungendo di avere successivamente ricevuto richiesta di pagamento delle tasse di concessione governativa dall'Agenzia delle Entrate (in copia agli atti del procedimento), di cui chiedeva disporsi il pagamento a carico di WIND.

1.c. COISP ha tempestivamente depositato memoria ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con la quale ribadiva quanto già dedotto, e depositava i documenti richiesti dal Corecom Lazio con nota del 18.1.2011; specificava, inoltre, le fatture di cui chiedeva lo storno, e l'indennizzo richiesto per Euro 276.369,60, ottenuto moltiplicando l'indennizzo di € 5,16 pro

die previsto dalla carta servizi WIND per il numero di 412 giorni di ritardo nella lavorazione del recesso intercorsi tra la data di efficacia della disdetta (25.11.2007) e la data dell'ultima fattura pervenuta al COISP (17.1.2009) per ciascuna sim di cui era stata chiesta la disattivazione, moltiplicato per un totale di 130 sim.

1.d. Anche WIND depositava tempestivamente memoria e documenti ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con i quali deduceva che:

1.d.1. nel periodo dal 27.12.2004 (prime attivazioni) al 8.1.2007 (ultime attivazioni) aveva attivato - su richiesta dell'utente, in persona dell'allora legale rappresentante sig. Barrella - nn. 145 sim per il servizio *Wind Business Wpn*;

1.d.2. il 25.10.2007 riceveva *“una richiesta informale di disattivazione di 101 di suddette sim, sottoscritta da ... Maccari (e non dal referente del contratto, ... Barrella”*; tale disdetta non poteva ritenersi valida, essendo sottoscritta da soggetto diverso dal legale rappresentante (indicato anche quale *“referente del contratto”*) del COISP, e non essendo stato allegato il documento di identità del medesimo, come invece richiesto dall'art. 6.3. delle Condizioni generali di contratto.

Deduceva altresì WIND che, con lettera 30.10.2007 (in copia agli atti del procedimento), comunicava all'utente di non poter accogliere la richiesta di disdetta *“in quanto la documentazione deve essere inoltrata su carta intestata e firmata dal Titolare/Rappresentante Legale oppure dal Delegato”*. WIND contestava altresì la legittimazione del sig. Maccari ad esercitare il recesso, posto che la disdetta è datata 10.7.2007, mentre la nomina di Maccari a legale rappresentante del COISP risalirebbe al 30.6.2008, come evinto dall'*“atto costitutivo del Consiglio direttivo”* depositato in copia dall'utente e contestato da Wind perché non prodotto in copia autentica.

1.d.3. Relativamente alla fatturazione successiva al (contestato) recesso, WIND ne deduceva la legittimità, attesa l'assenza di valido recesso: gli importi fatturati rappresentavano il corrispettivo dovuto dall'utente per l'utilizzo del servizio telefonico. Wind evidenziava, inoltre, l'insoluto a carico dell'utente per complessivi Euro 60.059,44, depositando copia delle relative fatture.

1.d.4. Sulla richiesta di indennizzo WIND, ribadita l'assenza di responsabilità, eccepiva l'esistenza di limiti quantitativi di indennizzo, ex art. 3.3. della Carta Servizi, conosciuta ed accettata dall'utente, che prevede il limite massimo di indennizzo pari ad Euro 100,00. Evidenziava inoltre WIND la mancata corrispondenza tra l'indennizzo richiesto dall'utente in sede di tentativo di conciliazione (Euro 565.000,00), e quello indicato in memoria integrativa (Euro 276.369,60), con conseguente lesione del diritto di difesa dell'operatore *“che in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione avrebbe potuto ipoteticamente accettare una richiesta di*

chiusura bonaria come quella successivamente formulata"; e la non correttezza del calcolo dell'indennizzo operato dall'utente, che ha moltiplicato l'indennizzo pro die per il numero di sim oggetto del contratto, anziché riferirlo all'intero rapporto contrattuale.

Concludeva pertanto WIND per il rigetto dell'istanza di definizione, con condanna dell'utente al pagamento delle fatture insolute per complessivi Euro 60.059,44 oltre interessi fino al saldo e spese della procedura.

1.e. Il COISP depositava tempestivamente memoria di replica, con la quale deduceva che:

1. il recesso era stato validamente esercitato dal dr. Maccari, delegato del COISP, con raccomandata a.r. redatta su carta intestata del COISP (ove era chiaramente indicato l'indirizzo della sede legale dello stesso, in Roma), ritualmente ricevuta da Wind;
2. la lettera WIND del 30.10.2007 non era mai stata ricevuta da COISP; la stessa era infatti indirizzata presso un recapito (██████ – Torino) ove il COISP non ha mai avuto sede;
3. nella predetta lettera, in ogni caso, non vi era alcuna indicazione della necessità che, alla lettera di recesso, fosse allegato il documento di identità del sottoscrittore;
4. il recesso doveva pertanto ritenersi come validamente e ritualmente esercitato;
5. in merito all'indennizzo richiesto, l'utente eccepeva che la Carta Servizi prodotta da WIND era diversa da quella fornita in sede di sottoscrizione del contratto; che sia in sede di tentativo di conciliazione, che in sede di memoria di definizione, WIND non aveva proposto alcuna offerta transattiva, insistendo invece per la condanna dell'utente al pagamento dell'insoluto; che quanto riportato a verbale di udienza di conciliazione, non poteva essere utilizzato in sede di definizione; contestava infine quanto eccepito da WIND in merito al calcolo dell'indennizzo, che andrebbe riferito all'intero rapporto e non anche alle singole sim relativamente alle quali era stato esercitato il recesso, poi non gestito dall'operatore.

1.f. All'udienza di definizione del 21.2.2011, WIND produceva "*mod. 23-1 Poste Italiane A.R.*" della raccomandata n. ████████ "*dest. COISP Coordinamento per l'Indipenden, Via ████████ – 00185 Roma*" e si riportava alla memoria difensiva, ribadendo l'irritualità della disdetta; l'utente, nel riportarsi ai propri scritti difensivi e alla documentazione prodotta, contestava la tardività della produzione WIND e la mancata produzione "*del lato posteriore attestante la regolare ricezione, nonché il timbro di Poste Italiane*".

Su richiesta di entrambe le parti, il Legale Istruttore assegnava termine di giorni 60 per consentire alle parti di valutare la possibilità di un accordo transattivo; il predetto termine è scaduto, senza che sia pervenuta a questo Corecom Lazio alcuna comunicazione in merito alla definizione transattiva del contenzioso, sicché il Legale Istruttore ha rimesso gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 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 rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte 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.

2.b. Nel merito.

2.b.1. Sulla mancata lavorazione del recesso e la successiva indebita fatturazione.

a) COISP ha dedotto e provato – e del resto la circostanza è pacificamente ammessa anche da WIND – di avere inviato lettera raccomandata a.r. di recesso, pervenuta a WIND il 25.10.2007.

WIND ha contestato la ritualità del recesso, in quanto la relativa lettera è stata sottoscritta da soggetto diverso dal legale rappresentante (indicato anche quale "*referente del contratto*") del COISP; perché il sottoscrittore, dr. Maccari, risultava nominato legale rappresentante del COISP successivamente alla data portata dalla lettera di recesso; perché alla stessa non era stato allegato il documento di identità del sottoscrittore. Wind ha altresì dedotto di avere comunicato all'utente, con lettera 30.10.2007 i motivi per cui non poteva accogliere la richiesta di disdetta.

Al proposito, deve rilevarsi che nessuna delle eccezioni di WIND risulta fondata.

a1) Invero, la raccomandata di disdetta è stata redatta su carta intestata del COISP, il che di per sé contraddice quanto asseritamente richiesto e sostenuto da WIND con lettera 30.10.2007 di cui diremo appresso; la redazione della lettera di recesso su carta intestata dell'utente, doveva indurre WIND a ritenerla proveniente dal soggetto titolare del contratto.

a2) La lettera raccomandata 30.10.2007, asseritamente inviata da WIND, è stata contestata dal COISP, che ne ha eccepito, in primo luogo, la mancata ricezione e, in secondo luogo, la mancata indicazione in essa della necessità che alla disdetta fosse allegato il documento di identità del sottoscrittore; il COISP ha altresì contestato la successiva produzione in giudizio, da

parte di WIND, del *mod. 23-1 Poste Italiane A.R.*” asseritamente relativo alla predetta raccomandata (n. █████). Anche su tale punto devono accogliersi le eccezioni del COISP, posto che la copia del mod.23-1 di invio della predetta raccomandata non reca né il timbro postale di spedizione, né la data di spedizione; WIND, inoltre, avrebbe dovuto depositare copia dell’avviso di ricevimento della raccomandata, non essendo la sola prova della spedizione – peraltro lacunosa e incompleta, come appena detto – sufficiente a far ritenere provata la sua ricezione.

a3) Rimangono, infine, prive di pregio le argomentazioni, in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell’utente, alla raccomandata di recesso, del documento di identità del sottoscrittore, sia perché lo stesso operatore, in atti, ha riconosciuto la provenienza della missiva da parte del contraente, sia perché la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l’omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall’azienda a (pretesa) tutela del cliente, che potrebbe invece essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà.

a4) L’utente ha altresì eccepito che il recesso era stato validamente esercitato dal dr. Maccari, “*delegato*” del COISP. Sull’eccepito difetto del potere di rappresentanza del COISP e, per esso, del dr. Maccari, sottoscrittore della lettera di recesso, si rileva, in primo luogo, che l’eccezione di WIND deve ritenersi superata dalla deduzione del COISP, non contestata da WIND, circa la qualifica di “*delegato*” rivestita dal dr. Maccari al momento della sottoscrizione del recesso: il che sarebbe sufficiente – a detta di WIND (vedi lettera 30.10.2007) – ad esercitare valido recesso. In secondo luogo, anche qualora volesse ritenersi il difetto di rappresentanza in capo al dr. Maccari, deve cionondimeno ritenersi l’applicabilità dell’istituto della ratifica, ex art. 1399 c.c. La ratifica comporta che il soggetto falsamente rappresentato nel compimento del negozio, si appropri della dichiarazione negoziale fatta dal *falsus procurator* e dei suoi effetti, nonché che la parte che ha trattato con il falsus procurator sia posta in grado di percepire tale appropriazione, in modo da poter regolare di conseguenza il suo agire. L’applicabilità dell’istituto della ratifica - che opera con effetto retroattivo alla data di compimento dell’atto del falsus procurator – è pacificamente ammessa anche in tema di recesso dal contratto (ex multis Cass. civ., sez. III, 16 marzo 2005, n. 05695 in tema di disdetta del contratto di locazione proveniente dal *falsus procurator* del locatore, che può essere da quest’ultimo ratificata, ai sensi dell’art. 1399 c.c., con effetto retroattivo nei confronti del conduttore; e Cass. civ., sez. III, 8 febbraio 2005, n. 2510 che afferma “*La disciplina dell’art. 1399 del c.c. estesa anche agli atti unilaterali, in forza del richiamo contenuto nell’art. 1324 del codice, deve ritenersi in particolare applicabile alla disdetta della locazione (per la sua natura di atto unilaterale di contenuto negoziale con effetti patrimoniali) anche se data da falsus procurator*”).

Non vi è dubbio che la proposizione dell’istanza di conciliazione del COISP in data 17.9.2010 -

per iniziativa ed a firma del dr. Maccari, all'epoca già eletto Segretario Generale del COISP e suo rappresentante legale (vedi verbale di Assemblea del 5° Congresso Nazionale del COISP del 30.6.2008, agli atti del procedimento), alla quale è altresì allegata copia della raccomandata di recesso 25.10.2007 e con la quale il COISP ha dedotto e lamentato la mancata gestione del recesso esercitato – integri il disposto di cui all'art. 1399 c.c. e costituisca pertanto valida ratifica del recesso già esercitato, con efficacia retroattiva alla data di ricezione della raccomandata 25.10.2007.

a5) Deve pertanto affermarsi la ritualità del recesso, esercitato dal COISP con raccomandata a.r. ricevuta da WIND il 25.10.2007, divenuto efficace - conformemente all'art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto WIND, ed all'art. 1, comma 3, L. 40/2007 - a far data dal 25.11.2007, vale a dire a far data dal 30° giorno successivo alla ricezione della raccomandata di recesso; a partire da tale data, inoltre, ogni fatturazione del gestore telefonico deve ritenersi indebita, e l'utente ha diritto allo storno delle fatture, per tutti gli importi addebitati in relazione alle utenze mobili, salvo quelli relativi all'addebito di traffico telefonico non contestato dall'utente; oltre che al pagamento di un indennizzo per la ritardata gestione del recesso.

b) In particolare, l'utente ha diritto allo storno delle seguenti fatture e per i seguenti importi, con la precisazione che – essendo il recesso stato esercitato limitatamente alle utenze mobili - le fatture relative alle utenze fisse intestate al COISP, delle quali pure l'utente ha indicato e richiesto lo storno con la memoria difensiva (e di cui WIND ha chiesto il pagamento nell'ambito del presente procedimento), e/o le voci relative alle utenze fisse contenute nelle fatture relative anche alle utenze mobili, non costituiscono oggetto del presente procedimento:

- fatt. n. [REDACTED] del 16.1.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.3.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.3.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.5.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.5.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.7.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.7.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;

T.C.G.;

- fatt. n. [REDACTED] del 17.9.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.9.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.9.2008, di cui si dispone lo storno per € 194,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.11.2008, di cui si dispone lo storno per € 1.300,32 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.01.2009, di cui si dispone lo storno per € 194,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.01.2009, di cui si dispone lo storno per € 1.302,13 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.03.2009, di cui si dispone lo storno per € 1.499,36 comprensive di IVA e T.C.G.

Tra gli importi così stornati, è inclusa la Tassa di Concessione Governativa addebitata dall'operatore all'utente, e che non sarebbe stata richiesta ove il recesso fosse stato correttamente e tempestivamente gestito. Correlativamente, l'utente ha diritto di vedersi manlevato e garantito da WIND nel pagamento della predetta Tassa di Concessione Governativa, peraltro già richiesta al COISP con "Atto di Accertamento di violazione e irrogazione di sanzioni" (agli atti del procedimento) relativamente ad alcune delle fatture di cui si è disposto lo storno.

Non può, viceversa, disporsi lo storno – richiesto dal COISP – delle seguenti ulteriori fatture, in quanto relative alle sole utenze fisse, non oggetto del recesso contrattuale esercitato con raccomandata a.r. ricevuta da WIND il 25.10.2007 e, comunque, del presente procedimento: fatt. nn. [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED].

c) Quanto all'indennizzo, l'utente lo ha quantificato in Euro 276.369,60, ottenuto moltiplicando l'indennizzo di € 5,16 pro die (previsto dalla carta servizi WIND) per il numero di 412 giorni di ritardo nella lavorazione del recesso intercorsi tra la data di efficacia della disdetta (25.11.2007) e la data dell'ultima fattura pervenuta al COISP (17.1.2009) per ciascuna sim di cui era stata chiesta la disattivazione, moltiplicato per un totale di 130 sim; Wind ha replicato ed eccepito l'esistenza di limiti quantitativi di indennizzo, ex art. 3.3. della Carta Servizi, che prevede il limite massimo di indennizzo pari ad Euro 100,00 e che, in ogni caso, l'indennizzo andrebbe commisurato all'intero rapporto contrattuale e non anche al numero di sim oggetto del

contratto.

Al proposito occorre rilevare che, se è pur vero che nel caso di specie si tratta di unico utente, che ha chiesto l'attivazione di nn. 145 sim – evidentemente poi date in uso al personale in servizio presso il COISP e, quindi, ad altrettanti utilizzatori finali – è altresì vero che le predette sim sono state attivate con distinti e successivi contratti, per un totale di 6 contratti.

Si tratta in sostanza dei c.d. contratti “seriali”, presi in considerazione anche dalla recente Delibera 73/11/CONS, il cui art. 12 dell'Allegato A prevede che *“Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2 (mancata o ritardata risposta al reclamo; n.d.e.), l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 (art. 3: ritardata attivazione del servizio; art. 4: sospensione o cessazione; art. 5: malfunzionamento; art. 6: omessa o ritardata portabilità; n.d.e.) gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 (perdita della numerazione; n.d.e.) e 10 (omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici; n.d.e.) gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo”*. Il medesimo articolo contiene poi il riferimento all'analogia e all'equità, quali criteri residuali per la quantificazione degli indennizzi in fattispecie non specificamente contemplate nel Regolamento: *“Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità”*.

Va rilevato che, anche se la citata Delibera non è applicabile al caso di specie, essendo viceversa applicabile, ex art. 5 Delibera cit.) *“ai procedimenti di definizione per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della presente delibera”* (in vigore dal giorno successivo alla sua pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, avvenuta sul n. 60 del 14/03/2011, e dunque entrata in vigore il 15.3.2011), essa affronta comunque il tema da un punto di vista interessante.

Alla luce della predette argomentazioni, appare equo e proporzionale al disagio complessivamente subito dall'utente, calcolare l'indennizzo avuto riguardo al parametro ordinario di € 5,16 pro die previsto dalla Carta Servizi WIND, moltiplicato per il numero dei giorni di ritardo nella lavorazione della richiesta di recesso (a far data dalla sua efficacia, 25.11.2007) a sua volta moltiplicato per il numero di contratti (6), per un totale di Euro

12.755,52, dovendosi in ogni caso prescindere dal tetto massimo (Euro 100,00) fissato dall'operatore nella propria Carta dei servizi, in quanto in contrasto con i principi di proporzionalità espressi nella delibera 179/03/CSP.

2.c. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da COISP COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere a COISP un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata da COISP COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA in data

29/12/2010.

La società WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED] è pertanto tenuta a:

1) disporre lo storno delle seguenti fatture e per i seguenti importi:

- fatt. n. [REDACTED] del 16.1.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.3.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.3.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.5.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.5.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.7.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.7.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.9.2008, di cui si dispone lo storno per € 614,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.9.2008, di cui si dispone lo storno per € 2.478,72 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.9.2008, di cui si dispone lo storno per € 194,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.11.2008, di cui si dispone lo storno per € 1.300,32 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.01.2009, di cui si dispone lo storno per € 194,40 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.01.2009, di cui si dispone lo storno per € 1.302,13 comprensive di IVA e T.C.G.;
- fatt. n. [REDACTED] del 17.03.2009, di cui si dispone lo storno per € 1.499,36 comprensive di IVA e T.C.G.

2) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti

somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 12.755,52= (dodicimila settecentocinquantacinque/52=) a titolo di indennizzo da ritardata lavorazione del recesso. La predetta somma dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di spese di procedura.

3) Manlevare e garantire COISP COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA dal pagamento della Tassa di Concessione Governativa relativa alle fatture di cui è stato disposto lo storno.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 20 maggio 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto