

DETERMINA 12 Fascicolo n. GU14/741817/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza della società XXX, del 20/03/2025 acquisita con protocollo n. 0071549 del 20/03/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 057538xxxx, n. 057508xxxx, n. 057508xxxx e n. 320301xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre lamenta il malfunzionamento e l’addebito di costi di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“da Ottobre 2024 il servizio WINDTRE attivato era pessimo e che dopo diverse segnalazioni, effettuate al servizio clienti come da procedure carte servizi, non sono mai state risolte pertanto, si è visto costretto a migrare la linea verso altro operatore”.

“Tra i disservizi c’erano le continue disconnessioni che impedivano il collegamento con software gestionali importantissimi per le regolari attività quotidiane. Il funzionamento “a singhiozzo” generava continue cadute di linea durante le conversazioni con disagi e perdite di tempo”.

“Nonostante il passaggio ad altro operatore e nonostante le plurime richieste (anche attraverso registrazione vocale, a Novembre 2024), il gestore ha continuato a fatturare un servizio che, oltre a non aver mai adeguatamente funzionato, non era più utilizzato dall’istante”.

“La società istante si duole della prosecuzione di fatturazione da parte di WINDTRE nonostante la richiesta di cessazione di tutte le numerazioni e del servizio dati, collegati alla proposta contrattuale formalizzata con l’operatore”.

“È illegittimo l’operato di WINDTRE che ha continuato ad emettere fatture successivamente alla richiesta di disdetta oltre passaggio ad altro operatore omettendo la lavorazione della disattivazione richiesta entro i successivi 30 giorni. Dal punto di vista delle tempistiche di lavorazione della disdetta/recesso le Linee Guida chiariscono come esse debbano coincidere con il termine di preavviso richiesto all’interessato, laddove, al punto 11 del par. II, l’Autorità spiega: “L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso.”. Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall’operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall’utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile, come stabilito dall’Agcom con delibera 103/10/CIR”.

“Va precisato, inoltre, che le fatture non costituiscono prova dell’esistenza di alcun credito, trattandosi come noto, di 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. Per quanto riguarda il valore probatorio delle

bollette, in materia di quantum dei consumi nei contratti di somministrazione di beni o servizi la Cassazione ha affermato in conformità all'art. 2697 cc ed al principio di vicinanza della prova che in caso di contestazione dei consumi esposti nella bolletta spetta al gestore telefonico provare il traffico concretamente erogato (ex multis: Cass Civ. Sez. 3, n. 10313/2004, Cass Civ. Sez. 3, n. 13193/2011)".

"Con grande stupore, dopo i disservizi e dopo il ritardo nella disdetta, l'istante si vede recapitare fatture con costi di recesso In base all'art.1, c. 3 del D.L. 31/01/2007 n. 7 (recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico professionale e la rottamazione di autoveicoli"), come successivamente modificato e integrato dalla legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40 e, successivamente, dall'art. 1, comma 41, lett. a), L. 4 agosto 2017, n. 124: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

In data 17 marzo 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "chiusura dell'intero contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione";*
- ii) "indennizzo per disservizi per € 400.00";*
- iii) "indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che l'utente ha contestato *"molto genericamente e in maniera non circostanziata un possibile non provato malfunzionamento del servizio dati sulle proprie linee non meglio specificate"*.

Quindi, ha riepilogato le vicende contrattuali quanto segue:

"in data 16/02/2021 la società C. & G. Srl, sottoscriveva la proposta di Contratto n. 152064262xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione di una linea fissa avente n. 057538xxxx associata all'offerta commerciale "Super Office One" su accesso FTTC Vula con apparato acquistato con la formula della vendita a rate. Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di contratto, in data 22/03/2021, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)".

"In data 01/08/2024 veniva sottoscritta la proposta di Contratto n. 163408110xxxx(All. 2) per richiedere l'attivazione di n. 2 linee fisse in Number Portability delle numerazioni 057508xxxx e n. 057508xxxx associate all'offerta commerciale "Office Plus" su accesso FTTC Vula200 con apparati acquistati con la formula della vendita a rate ed una sim mobile (n. 320301xxxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited". Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di contratto, in data 22/08/2024, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore".

Nel merito della vicenda, l'operatore ha eccepito *"l'assoluta genericità e indeterminatezza*

delle contestazioni avversarie l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni, la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa".

Sul punto ha richiamato delibere dell'Agcom e di vari Corecom rappresentando che "secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere "iuxta alligata et probata", e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Wind Tre ha poi eccepito "l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di "chiusura dell'intero contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione [...]". Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore. Appare utile richiamare a riguardo due recenti Delibere di Rigetto del Corecom adito, n. 25 e n. 26/2025. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate".

L'operatore ha quindi precisato che nella "memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima."

"Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale".

Nel merito, Wind Tre ha dedotto che "in data 02/09/2024 perveniva una PEC in cui la società istante chiedeva di disattivare la numerazione fissa n. 057538xxxx con relativa perdita della numerazione che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), veniva disattivata sulla rete Wind Tre in data 08/10/2024, come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema: (...)".

"Rispetto a quanto eccepito con la presente istanza di definizione, preme sottolineare alla scrivente difesa che, MAI nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto rispettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/733928/2025 del

13/02/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 17/03/2025”.

“Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati:

- Art. 7.1 “Reclami”: “Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind Tre S.p.A. mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell’evento. Wind Tre S.p.A. fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione [...]”.

- Art. 3.5 “Assistenza cliente” “Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono l’uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti 1928. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e verrà informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Wind Tre S.p.A. si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo.”

“Orbene, alla luce di quanto emerso, diversamente da quanto asserito “[...] da Ottobre 2024 il servizio WINDTRE attivato era pessimo e che dopo diverse segnalazioni, effettuate al servizio clienti come da procedure carte servizi, non sono mai state risolte pertanto, si è visto costretto a migrare la linea verso altro operatore [...]”, Wind Tre, unicamente in data 25/11/2024 riceveva un contatto telefonico dalla società istante per segnalare un problema di connessione sulla rete fissa. La convenuta dalle opportune verifiche effettuate, riscontrato il corretto funzionamento del servizio previo ricontatto al cliente, chiudeva la segnalazione con esito positivo in data 27/11/2024, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.

“Alla luce di quanto emerso, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che la società XXX avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d’urgenza GUS”.

“La scrivente difesa sottolinea, pertanto, l’evidenza che, non avendo l’istante MAI presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di mesi”. Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell’assenza di un’istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l’utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l’istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l’altro, di un non completo interesse manifestato dall’istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]”.

“È palese, pertanto, come la contestazione oggetto di questo procedimento su un ipotetico

ed improbabile malfunzionamento delle non specificate linee, sia infondata oltre ad essere estremamente generica, e risulta lampante sia la mancanza di prove allegate sia la mancanza della specifica tipologia di disservizio eventualmente lamentato”.

“A nulla vale inoltre la dichiarazione dell’utente “malgrado le diverse segnalazioni nessun riscontro si è mai avuto da WINDTRE” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all’operatore. Si richiama, al riguardo, l’art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo”.

“Per mera completezza difensiva, si rappresenta che, in data 07/02/2025 risaliva sui sistemi Wind Tre per volontà della società istante un ordine di cessazione della linea n. 057508xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dal print della schermata OLQ di sistema: (...)”

“In data 13/02/2025 perveniva alla scrivente una PEC con richiesta da parte della società istante di cessazione contrattuale. Conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali, in data 19 e 20/03/2025 il gestore dà atto di aver cessato rispettivamente le utenze n. 057508xxxx e n. 320301xxxx che erano ancora attive sui propri sistemi e in data 21/04/2025 emetteva la fattura n. 2025F00060xxxx dell’importo di euro 433,27 (All. 4) contenente i ratei di canone delle utenze di competenza della società istante nonché i costi e contributi di cessazione”.

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

La società istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando *“integralmente le eccezioni di inammissibilità e infondatezza avanzate, ritenendole prive di fondamento sia in fatto che in diritto, e insiste per l’accoglimento integrale delle proprie richieste”.*

“L’eccezione secondo cui la contestazione sarebbe “generica” e priva di prova non corrisponde al vero. L’istante ha chiaramente descritto:

- *il periodo del disservizio (da ottobre 2024 in poi),*
- *la tipologia del malfunzionamento (continue disconnessioni, instabilità della linea FTTC, cadute di linea durante le chiamate),*
- *gli effetti negativi sulle attività aziendali (impossibilità di collegarsi a software gestionali, interruzione delle comunicazioni),*
- *l’inefficacia degli interventi tecnici nonostante le ripetute segnalazioni.*

In particolare, si richiama:

- *contatto telefonico del 25/11/2024, come ammesso dallo stesso operatore, relativo alla segnalazione del disservizio;*
- *registrazione vocale del novembre 2024, contenente ulteriore sollecito di risoluzione;*
- *PEC inviata il 02/09/2024, con richiesta formale di disattivazione della numerazione, rimasta senza effetto per oltre un mese.*

quindi erronea l’affermazione secondo cui l’istante non avrebbe mai inoltrato segnalazioni. Va inoltre rilevato che, non è richiesto che le segnalazioni abbiano forma scritta, anche perché nella carta servizi stessa è indicato che è possibile fare reclami con il 191. In ogni caso, il carico probatorio della qualità del servizio è in capo al gestore (Cass. Civ. n. 10313/2004; Agcom del. 103/10/CIR), che non ha prodotto alcuna prova tecnica a sostegno del presunto funzionamento regolare”.

“Si contesta l’eccezione di improcedibilità per violazione dell’art. 20, co. 4, del Regolamento 353/19/CONS. L’istante chiede la dichiarazione di illegittimità della fatturazione successiva alla cessazione del servizio e il riconoscimento del diritto al rimborso e all’indennizzo. Tale richiesta rientra pienamente nelle competenze del Corecom, secondo quanto chiarito da: Delibera n. 73/17/CONS, Delibera n. 65/22/CONS. La richiesta è, dunque, procedibile e ammissibile”.

“Il gestore ha disattivato la linea 057538xxxx con oltre un mese di ritardo rispetto alla PEC del 02/09/2024, in violazione dell’obbligo di cessazione entro 30 giorni ex Delibera Agcom n. 519/15/CONS, par. II, punto 11. Tale ritardo ha comportato l’illegittima emissione di fatture per un servizio non più richiesto né utilizzato”.

“Quanto all’ulteriore disattivazione (linea 057508xxxx), si evidenzia che:

- il passaggio ad altro operatore è avvenuto per volontà dell’utente, a causa del servizio inadeguato;*
- le fatture successive alla migrazione sono illegittime, in quanto relative a un servizio non più fruito, né contrattualmente dovuto.*

L’operatore ha indebitamente addebitato costi di recesso anticipato in violazione dell’art. 1, co. 3, D.L. 7/2007 (conv. in L. 40/2007) e successive modifiche (L. 124/2017), secondo cui: “il contraente può recedere o trasferire l’utenza senza vincoli temporali o costi non giustificati”.

Tali oneri risultano:

- non giustificati da costi sostenuti dal gestore, né documentati;*
- opposti nonostante disservizi reiterati, che giustificano la risoluzione del contratto per inadempimento;*
- emessi su servizio non più attivo.*

L’operatore fa riferimento alla mancata presentazione di un procedimento d’urgenza. Tale circostanza è irrilevante: l’utente ha optato per la procedura ordinaria (GU14), come previsto dalla normativa. L’interesse a ottenere ristoro per i danni, rimborsi e indennizzi è ampio e legittimo, e non è condizionato alla proposizione di un’istanza ex GU5.

Si evidenzia che le schermate di sistema prodotte da Wind Tre non sono sufficienti, da sole, a dimostrare:

- l’effettiva qualità del servizio offerto,*
- l’inesistenza del disservizio denunciato,*
- l’assenza di richieste dell’utente.*

Non risultano infatti né rapporti tecnici indipendenti, né report di verifica della stabilità della linea o della qualità del servizio nei periodi contestati. Alla luce di quanto sopra esposto, l’istante chiede che venga accolta integralmente l’istanza, e per l’effetto:

- dichiarare l’illegittimità delle fatture emesse successivamente alla disdetta e migrazione;*
- disponga lo storno delle somme ancora esigibili e la restituzione degli importi indebitamente addebitati;*
- riconosca il diritto agli indennizzi per ritardata cessazione, disservizio prolungato e mancata risposta ai reclami ex Delibera 347/18/CONS e ss.mm.ii.*

Invariate rimangono tutte le richieste avanzate da parte istante.”

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* nella parte volta ad ottenere la “*chiusura dell’intero contratto*”, si rileva che è la cessata materia del contendere in quanto le utenze del presente procedimento, come emerge dalla documentazione in atti, risultano non più attive con l’operatore convenuto.

- Sempre in via preliminare con riferimento alla domanda *sub i)* ove l’istante chiede la chiusura “*di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”, si precisa che, in ottica di *favor utentis*, tale richiesta sarà esaminata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare anche in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa. La stessa sarà, perciò, ricondotta alla contestata emissione, da parte del gestore telefonico, della fattura n. 2025F00060xxxx.

- Ancora con riferimento alla domanda *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta di “*indennizzo per disservizi per € 400.00*”, nonostante la sua genericità, in ottica di *favor utentis* la medesima verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla *res controversa* e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore. Quindi, la stessa sarà valutata alla luce dei lamentati malfunzionamenti.

Nel merito.

Sulla fattura n. 2025F00060xxxx.

La società istante contesta l’addebito di costi successivi al recesso.

La richiesta è meritevole di parziale accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Come rappresentato in premessa, la domanda *sub i)* dell’istante sarà ricondotta alla contestata emissione della fattura n. 2025F00060xxxx.

Esaminando nel dettaglio detta fattura, questa si compone di addebiti per abbonamenti, ratei del contributo di attivazione, contributo per costi di disattivazione e addebito per contributo attivazione sim.

Nel merito occorre innanzitutto osservare come la fattispecie in esame debba essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007 - che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche.

L’Autorità, con la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, ha adottato le “Linee guida sui costi di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione” (di seguito le “Linee guida”), fornendo agli operatori di comunicazioni elettroniche un quadro comportamentale per la corretta applicazione dell’art. 1, commi 1, 3 e 3-ter del decreto-legge n. 7/2007, convertito con modificazioni in legge n. 40/2007.

In particolare, il capoverso VIII, punto n. 36 dispone che “*in fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato*”.

Nel caso di specie non risulta che l’operatore abbia fornito la prova dell’assolvimento dei citati oneri informativi nei confronti del cliente.

L’operatore, infatti, non ha dimostrato di aver preventivamente reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla

base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione al profilo tariffario.

Wind Tre avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso poteva essere esercitato

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall'operatore a tale titolo. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito dell'importo di euro 210,00 (duecentodieci//00) addebitato a titolo di *"contributo di attivazione office plus"*, nella fattura n. 2025F00060xxxx e dell'importo di euro 53,33 (cinquantatre//33) addebitato a titolo di *"contributo attivazione SIM"* nella medesima fattura n. 2025F00060xxxx.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta malfunzionamento dei servizi contrattualizzati precisando di avere subito *"continue disconnessioni che impedivano il collegamento con software gestionali importantissimi per le regolari attività quotidiane. Il funzionamento "a singhiozzo" generava continue cadute di linea durante le conversazioni con disagi e perdite di tempo"*.

Di contro, l'operatore eccepisce la genericità delle contestazioni e la mancanza di reclami.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Al riguardo si rappresenta che agli atti non risultano depositati reclami.

In tema di malfunzionamento, l'Autorità con orientamento ormai consolidato, ha disposto che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Infatti, in assenza di segnalazione/reclamo l'operatore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio.

In mancanza di reclamo, infatti non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla società Wind Tre per la mancata risoluzione del problema e non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi se non è stata effettuata alcuna segnalazione che consenta di individuare una responsabilità del gestore.

Nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del trouble ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa.

Si rammenta a proposito che l'art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Ciò posto la domanda *sub ii)* è rigettata.

Sui reclami

Con riferimento alla domanda *sub iii)* relativa alla richiesta d'indennizzo mancata risposta ai reclami si rappresenta che la medesima non può trovare accoglimento atteso che agli atti non risulta allegato alcun reclamo o altra segnalazione dei disservizi lamentati.

Pertanto la domanda *sub iii)* è rigettata.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2025, è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) dell'importo di euro 210,00 (duecentodieci//00) addebitato a titolo di "*contributo di attivazione office plus*", nella fattura n. 2025F00060xxxx e dell'importo di euro 53,33 (cinquantatre//33) addebitato a titolo di "*contributo attivazione SIM*" nella medesima fattura n. 2025F00060xxxx

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)