

DELIBERA 062/2024/CRL/UD del 05/04/2024
M. Gxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/647650/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. Gxxx del 29/11/2023 acquisita con protocollo n. 0306618 del 29/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 29/11/2023, contro Wind Tre spa, l'istante lamentava quanto segue "A seguito di ritardo nella portabilità, dal 18 ottobre al giorno 24 ottobre 2023, del numero Fastweb 3287xxx sulla sim very mobile con numero provvisorio 3xxxxxxxxx, ho provato a richiedere l'indennizzo previsto per quattro giorni di ritardo tramite i canali ufficiali indicati nel contratto e nella carta dei servizi. Al riguardo la carta dei servizi Very Mobile prevede che l'indennizzo per ritardata portabilità non sia automatico ma debba essere richiesto effettuando un reclamo tramite AppVery o Tramite operatore al 1929. Quindi per prima cosa, ho provato tramite l'app. Very, constatando la totale impossibilità di inviare un reclamo/segnalazione o anche una semplice richiesta tramite l'app. stessa. Dopodiché ho provato a contattare l'assistenza al 1929, anche qui constatando la totale impossibilità di inviare un reclamo tramite operatore. Nel dettaglio: Il giorno 24 10 2023 alle ore 12:32 mi ha risposto l'operatrice n° GE03OS, la quale dopo avermi confermato il ritardo di portabilità mi ha comunicato di non poter effettuare un reclamo. Il giorno successivo 25 ottobre 2023, ho effettuato ben quattro telefonate, e precisamente: alle ore 19:23; alle 20:08 (codice GG10HM); alle 20:19 (codice GG11EE); alle 20:27 (codice GG11SS). Questo numero di chiamate si è reso necessario in quanto gli operatori/operatrici in questione si sono rivelati persone altamente maleducate e incivili e, in quanto tali, oltre a urlare ed a prendermi letteralmente per i fondelli, alla fine riagganciavano unilateralmente la chiamata (il classico telefono sbattuto in faccia). Ciononostante tutti e quattro erano perfettamente concordi nel ripetermi che non mi era dovuto alcun indennizzo (!?) e che né sapevano né gli interessava sapere quanto previsto nella carta dei servizi(!!). In pratica: non è stato materialmente possibile effettuare un reclamo poiché Very Mobile ne impedisce sistematicamente la presentazione; Very mobile con il suo comportamento mette in atto una grave violazione alla carta dei servizi obbligando, di fatto, i clienti a ricorrere in altre sedi per la tutela dei loro diritti; Ad ulteriore riprova di quanto sopra il fatto che un parziale indennizzo (di tre giorni anziché quattro), mi è stato corrisposto sulla sim in questione il giorno stesso (30 ottobre 2023) nel quale è stata comunicata la data dell'udienza del procedimento di conciliazione. Quanto sopra rappresenta una grave violazione alla carta dei servizi very mobile che cita: art. 22 – Indennizzi - In caso di ritardi del servizio di portabilità del numero il Cliente avrà diritto, a seguito degli accertamenti del Servizio di assistenza Clienti, ad un indennizzo nei casi e nella misura prevista dalla normativa vigente (Delibere AGCom n. 147/11/CIR, n. 86/21/CIR e ss.mm.ii.). Art. 21 - Procedure di reclamo 21.1 - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché delle Condizioni Generali di Contratto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 1929), per iscritto, tramite App Very, VERY MOBILE fornirà,

ove possibile, un immediato riscontro e, comunque, si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tutte le telefonate effettuate al 1929 sono state registrate e potranno essere esibite nelle sedi opportune, si allega quella dell'operatore GG11EE per la quale è stato fornito l'assenso alla presentazione in questa sede. Poiché, a differenza di quanto scritto espressamente nella carta dei servizi very mobile e di quanto previsto dall'Autorità, a tutt'oggi non è possibile in alcun modo presentare un reclamo tramite operatore o app Very. Visto che, di fatto, è Very Mobile stessa che ne impedisce sistematicamente la presentazione. Considerando che tale comportamento costituisce una grave violazione della carta dei servizi e dei diritti dei clienti". Richiedeva pertanto " : 1) indennizzo previsto dalla delibera Agcom n. 147/11/CIR, aggiornata nel 2018 dalla n. 347/18, per ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, pari a 5 euro pro die dal 18 settembre 2023 (data richiesta) al 24/09/2023 (data esecuzione) 2) riconoscimento, in via analogica o equitativa (art. 13 para 7 Delibera AGCom n. 347/18/CONS), dell'indennizzo massimo previsto di 300€ per la mancata risposta ai reclami (art. 12 para 1 Delibera AGCom n. 347/18/CONS). Poiché, di fatto, Very Mobile si è resa responsabile di colpa grave nella gestione dei reclami in quanto, oltre a mostrare una imprudenza e una trascuratezza elevata, per il mancato impiego di un minimo di diligenza, sufficiente a risolvere la richiesta in causa, ha messo in atto un sistematico e ostinato ostracismo teso a negare al cliente l'esercizio dei propri diritti impedendo, di fatto, l'inoltro di reclami. Ciò violando gravemente i principi, obblighi ed impegni sanciti dalla Carta dei Servizi nonché contravvenendo alle Delibere AGCom".

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Wind Tre spa, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: "l'improcedibilità della presente istanza relativamente agli indennizzi per il ritardo nella MNP della numerazione 3287158888 nello scenario Wind Tre Very Mobile OLO Recipient – Fastweb OLO Donating, per dichiarata cessata materia del contendere. Precisando che la MNP veniva correttamente espletata in data 24/10/2023, Wind Tre Very Mobile, a seguito della richiesta di indennizzo per il ritardo della MNP avanzata dall'istante telefonicamente in data 25/01/2023, procedeva tempestivamente e attivamente, in data 30/10/2023, a riconoscere all'istante, con gestione ordinaria, un indennizzo di euro 7,50 per il ritardo nell'espletamento della portabilità, così come previsto dall'Accordo Quadro in materia di MNP all'art. 14 dell'Allegato 1 alla Delibera n. 147/11/CIR e ss.mm.ii.: L'importo veniva erogato in pari data del 30/10/2023 tramite ricarica sul credito residuo della numerazione 3xxxxxxxxx, come si può evincere dal print screen di Qvintel nel quale è riportato l'adjustment effettuato al cliente in data 30/10/2023. In data 04/01/2024, in ottica di favor utentis, la convenuta procedeva con il riconoscimento all'istante di un ulteriore indennizzo di euro 2,50 tramite ricarica telefonica sul numero 3287158888, come si evince dal print screen di Qvintel. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Si richiede l'inammissibilità del presente procedimento poiché, quanto dichiarato dall'istante "Very Mobile si è resa responsabile di colpa grave nella gestione

dei reclami in quanto, oltre a mostrare una imprudenza e una trascuratezza elevata, per il mancato impiego di un minimo di diligenza, sufficiente a risolvere la richiesta in causa, ha messo in atto un sistematico e ostinato ostracismo teso a negare al cliente l'esercizio dei propri diritti impedendo, di fatto, l'inoltro di reclami. Ciò violando gravemente i principi, obblighi ed impegni sanciti dalla Carta dei Servizi nonché contravvenendo alle Delibere AGCom." (cfr. Formulario Gu14), oltre alla quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti in euro 320,00, avanzata dall'istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno che non rientra nell'ambito di applicazione dell'All. A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando dalla competenza del Corecom. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità. Il Gestore eccepisce poi, l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie in quanto non suffragato da alcun documento probante. Richiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo senza aver presentato, né tantomeno allegato, alcun reclamo scritto, né dettagli comprovanti i reclami telefonici. 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, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva soprattutto la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. 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, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Produceva copiosa documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. Il sig. Gallo chiede un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero ed il riconoscimento, in via analogica o equitativa, dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. In data 18/10/2023 veniva richiesta dall'istante la portabilità del numero 3xxxxxxxxx nello scenario Wind Tre Very Mobile OLO Recipient – Fastweb OLO Donating . In data 24/10/2023 veniva espletata correttamente tale portabilità e l'utenza veniva attivata sui sistemi Wind Tre Very Mobile . A seguito della richiesta di indennizzo per il ritardo della MNP avanzata dall'istante telefonicamente in data 25/10/2023, Wind provvedeva a riconoscere un indennizzo di euro 7,50 per il ritardo nell'espletamento della portabilità ai sensi dell'art. 14 dell'Allegato 1 alla Delibera n. 147/11/CIR e ss.mm.ii.. L'importo veniva erogato il 30/10/2023 tramite ricarica sul credito residuo della suddetta numerazione. Dunque, la richiesta di indennizzo per ritardo nella mnp non può essere accolta per cessata materia del contendere. Si evidenzia inoltre che in data 27/10/2023, ossia mentre era ancora in gestione la richiesta di indennizzo avanzata telefonicamente il 25/10/2023 dall'istante, quest'ultimo presentava l'istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/640962/2023 dinnanzi al Corecom Lazio, con la medesima richiesta di indennizzo. A tal proposito, si

richiama quanto disposto dall'art. 2, comma 3, della Delibera n. 347/18/CONS: “Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.” Avendo l'istante reclamato in data 25/10/2023 e avendo il gestore erogato il suddetto indennizzo in data 30/10/2023, la domanda di indennizzo avanzata dall'utente non può trovare accoglimento. Non può essere accolta neppure la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Agli atti risulta solo la registrazione di un reclamo effettuato telefonicamente in data 25/10/2023. Tale reclamo, infatti, risulta essere riscontrato per “facta concludentia” con il riconoscimento, in data 30/10/2023, dell'indennizzo richiesto. Infatti, La delibera Agcom n. 179/03/CSP, agli articoli 8 e 11, impone agli operatori di fornire una risposta scritta e adeguatamente motivata nei casi di rigetto del reclamo, al fine di dare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore di soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso di specie l'operatore risulta aver dato riscontro al reclamo dell'utente ed essersi attivato fattivamente, indennizzando per il ritardo nella portabilità del numero: non sussistono perciò i presupposti per la concessione di un indennizzo da mancata risposta ai reclami. Inoltre, come suddetto, il sig. Gallo presentava l'istanza di conciliazione quando era ancora pendente il termine utile alla risposta. Sul tema, si ricorda che, per costante orientamento dell'Autorità, il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione, in quanto le parti hanno modo di interloquire sulla specifica problematica nella sede del procedimento di Conciliazione eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, come luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte .

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. M. Gxxx nei confronti di WindTre S.p.A.. Si compensano le spese di procedura.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to