

DELIBERA N. 5/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XX

(GU14/710742/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/02/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 22/10/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 22/10/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 14/10/2024, l'istante ha presentato in data 22/10/2024 istanza di definizione nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

“Buongiorno, la cliente è stata contrattualizzata in data 02/05/2024 con un servizio dedicato in fwa 5g Wind XXX Business con durata di 3 anni.

Dopo la firma del contratto, a causa di numerose problematiche di tipo tecnico, è stata riscontrata l'impossibilità dell'attivazione sia della linea dati che di quella voce.

Per questo la cliente, per poter continuare a lavorare nella sua attività, è stata obbligata a recedere dal contratto prima dei classici 30 giorni tornando con il suo precedente operatore.

A luglio 2024 è arrivata una fattura (n.XXXXXXX) di importo pari a € 600,60 comprendente sia la parte delle sim (attualmente rimaste attive in wind) che l'intera attivazione della linea fwa e del suo canone (importo totale € 398,69).

Per di più, in data 23 agosto 2024 è stata ricevuta una seconda fattura (n. XXXXXXX) di importo pari a € 4.148,00 relativi alla durata contrattuale dal 01/09/24 al 30/06/27 dando come motivazione il recesso anticipato prima dei 30 giorni.

Voglio semplicemente precisare che le motivazioni del recesso della parte fissa sono state dovute esclusivamente da più KO avvenuti dopo diversi interventi tecnici.

Sono a richiedere quindi lo storno totale sia della fattura n. XXXXXX che della parte della linea fissa sulla fattura n. XXXXXX.

Chiedo l'azzeramento del debito del cliente nei confronti di Wind XXX.

Cordiali saluti”.

In base a tali premesse, l'istante ha confermato le richieste di storno dell'insoluto appena riportate.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 06/12/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree precisando quanto segue.

La contestazione de qua si riferisce all'utenza XXXXXX con un'offerta denominata Wind XXX (accesso solo dati) con connettività in FWA, sottoscritta a seguito di contratto su trattativa secondo quanto previsto dagli articoli 1322 e 1323 del Codice Civile nell'ambito dell'autonomia contrattuale e negoziazione tra le parti tra professionista ed impresa.

L'utente pertanto aderiva all'offerta su trattativa QUO 17121-R0L5J8 Servizio Wind XXX a fronte di un costo mensile di 100 euro mensili e di un contributo una tantum di 120 euro.

L'offerta ad hoc negoziata tra le parti prevedeva altresì: un'opzione ICT di Secure Backup Connect; la fornitura a noleggio di un router; 8 indirizzi IP pubblici statici; un Servizio CPE Manager per la gestione e manutenzione del router.

La numerazione fissa in FWA veniva attivava in data 07/06/2024 a seguito di collaudo positivo.

Il suddetto servizio risulta disattivo a far data dal 31/07/2024.

L'istante risulta altresì titolare delle utenze mobili XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX tuttora attive e NON oggetto del presente procedimento, per le stesse non risultano saldate le relative voci di costo.

In rito,

“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 nel presente formulario, l'istanza infatti non risulta adeguatamente motivata e provata, in essa non risultano specificati i presunti disservizi che avrebbero portato l'istante a recedere anticipatamente tantomeno l'istante allega copia di eventuali reclami finalizzati a segnalare l'inconveniente tecnico.

L'istante contesta genericamente “numerose problematiche di tipo tecnico” senza specificare alcunché.

Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa.

Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., 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.

È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio...”.

Quanto alla ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind espone come

“a fronte della sottoscrizione del relativo contratto con trattativa QUO XXX-R0L5J8 e del successivo collaudo positivo presso la sede utente - di cui si allega la documentazione – in data 07/06/2024 veniva attivata la linea XXXXXX con offerta Wind XXX (accesso solo dati) con connettività in FWA (Allegati da 1 a 3)... .

A riprova della data di attivazione (07/06/2024) si allega lo stralcio della fattura n. XXXXXXXX... .

In data 17/06/2024, come da comunicazione allegata dall'utente in atti in corrispondenza dell'istanza UG/XXX/2024 prodromica al presente procedimento (Allegato 4), veniva concordato lo spostamento dell'antenna per il 21/06/2024... .

In seguito, il suddetto appuntamento veniva annullato dietro richiesta di parte istante... .

Pur consapevole degli accordi presi in sede di trattativa contrattuale, l'istante rinunciava al servizio e successivamente, senza permettere allo scrivente di verificare, in una ragionevole tempistica, l'eventuale fattibilità e soluzioni, in data 20/06/2024 inviava una comunicazione tramite PEC per richiedere la cessazione del servizio (Allegato 5).

Presa in carico la disdetta, la cessazione del contratto si concludeva in data 31/07/2024.

Stante la disattivazione anticipata del contratto, venivano quindi emesse la fattura n. XXXXXX e la nota di debito contenenti l'addebito di tutti i canoni a scadere del servizio (Allegati 6 e 7) come previsto dalla trattativa negoziale tra le parti QUO XXX-R0L5J8 già in atti.

In data 06/09/2024 perveniva, dall'istante, una richiesta di storno della fattura n. XXXXXX e l'annullamento della nota di debito sopracitate.

Stante la regolarità della fatturazione, Wind XXX respingeva il reclamo inviando la relativa risposta in data 12/09/2024 (Allegati 8 e 9).

In data 17/09/2024 l'istante esperiva il tentativo di conciliazione UG/XXX/2024 che si concludeva il 14/10/2024 con un mancato accordo tra le parti.

Ferme le eccezioni in rito, la convenuta specifica che, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto e la trattativa Wind XXX XXX-R0L5J8 per l'attivazione dell'utenza in esame, l'istante ha dichiarato di approvare specificamente le clausole negoziate tra le parti e le "Condizioni generali di contratto".

Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate...

In riferimento al lamentato malfunzionamento che avrebbe poi indotto l'utente a disattivare anticipatamente il contratto, si fa presente che parte istante non indica la natura di tale malfunzionamento tantomeno prova di aver inviato reclami ai canali preposti al fine di una immediata verifica del presunto e non accertato disservizio.

Al contrario l'istante inviava la richiesta di disdetta del contratto appena 13 giorni dopo il collaudo che comunque si era perfezionato positivamente come da documentazione in atti, pur consapevole di eventuali costi che avrebbe successivamente sostenuto stante le clausole negoziali contrattate e sottoscritte tra professionista e imprenditore, non trattandosi infatti di un contratto per adesione.

Così facendo, il convenuto gestore non veniva posto nella condizione di verificare l'asserito inconveniente tecnico e risolverlo.

Del resto, è l'utente stesso a dichiarare, nel presente formulario, di non aver atteso i 'classici 30 giorni tornando con il suo precedente operatore'.

Pare opportuno a questo punto un riferimento alla Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni

elettroniche”, con la quale l’Autorità fa espresso riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore:

‘se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto’...

Giova ricordare l’art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce

‘Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte’.

Nessuna violazione può pertanto attribuirsi a Wind XXX anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS.

A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l’obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l’onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica... .

Ad abundantiam, l’utente avrebbe potuto altresì tempestivamente richiedere al Corecom, prima ancora di disdire, l’adozione di un provvedimento d’urgenza ex art 5 del Regolamento, cosa che invece non ha fatto!

Preme quindi sottolineare come non sia stato il comportamento della scrivente convenuta bensì l’inerzia dell’istante ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di Wind XXX.

In riferimento alla contestazione degli addebiti in fattura, tali costi risultano infatti corretti e conformi a quanto previsto dalle già menzionate condizioni di contratto e dalla trattativa - opportunamente allegati in atti - escludendo pertanto che alcuna responsabilità potesse essere ascritta al gestore in merito agli stessi... .

Per concludere, qualora lo spettabile Corecom volesse comunque accogliere le richieste di parte istante, quanto eventualmente riconosciuto dovrà essere computato secondo equità, ciò tenendo conto della manifestata inerzia dell’utente”.

Quanto alla posizione contabile, Wind evidenzia un insoluto del cliente pari ad euro 4.126,12 e che il conto telefonico n. XXXXXX già in atti comprende anche i costi relativi alle utenze mobili NON oggetto del presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

In primis, occorre precisare che la presente disamina verterà sulla richiesta di storno integrale per la fattura n. XXXXXX e di storno parziale (relativo, dunque, alla sola linea fissa) per la fattura n. XXXXXX, non essendo le linee mobili oggetto del presente procedimento.

Mentre la società istante contesta la fatturazione emessa dall'operatore nonostante numerose problematiche di tipo tecnico l'abbiano portata a recedere prima dei classici 30 giorni, Wind, per contro, evidenzia la correttezza del proprio operato e ne specifica la conformità alla trattativa negoziale intercorsa tra le parti.

A sostegno delle proprie doglianze, parte istante, che nulla ha replicato alla memoria ed alla ricostruzione effettuata dall'operatore, ha prodotto, oltre ai conti in contestazione, uno scambio di missive -per l'installazione ed il collaudo degli impianti- avvenuto tra la fine di maggio ed i primi di giugno 2024.

In seguito, con mail del 18 giugno 2024, la società istante comunicava “la nostra volontà di terminare il servizio, per le cause a voi note ...”.

Lato operatore, la documentazione a fascicolo rivela la sottoscrizione, in data 02/05/2024, sia della Proposta di contratto per il Servizio WIND XXX (“secondo i termini e le condizioni indicati nella presente Proposta e negli Allegati: A ‘Elenco Sedi’, B ‘Modalità di Fatturazione e Pagamento’, C ‘Moduli Servizi’, D ‘Proposta Tecnico-Economica’, E ‘Condizioni Generali di Contratto’, che dichiara di conoscere e di accettare”), sia della “Trattativa QUO-XXX-R0L5J8-Offerta Servizio Wind XXX Connect ambito internet”.

Quest'ultimo documento, ad integrazione delle condizioni generali di contratto, stabilisce una durata contrattuale di 36 mesi dalla data di attivazione del servizio e, successivamente, il rinnovo tacito di anno in anno, salvo disdetta.

Inoltre,

“Durante la prima durata contrattuale, in caso di recesso del contratto, sarà addebitato un importo pari alla somma dei canoni mensili di servizio dovuti fino alla scadenza naturale del contratto e riportati in tabella, in un'unica soluzione ... I tempi di consegna del servizio dati e fonia sono di 90 giorni circa dalla firma del contratto fatte salve eventuali problematiche/ritardi dovuti all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni, salvo il meglio”.

Tanto premesso, all'esito dell'istruttoria compiuta, le richieste dell'istante vengono respinte per i motivi che seguono.

Stante l'assenza di qualsiasi evidenza idonea a dimostrare l'esistenza dei disservizi genericamente indicati dall'istante in formulario, la disdetta comunicata in data 20 giugno 2024 "a causa dei problemi tecnici palesatisi immediatamente dopo la installazione dell'apparato" non appare in alcun modo riconducibile a giusta causa.

Non risulta infatti alcun reclamo, scritto o telefonico, volto a segnalare malfunzionamenti all'operatore.

Anzi, il documento "Service Test Log-Wind Connect", datato 07/06/2024 e sottoscritto da entrambe le parti, riporta con esito positivo sia i test di collaudo di hardware, software e di servizio, sia delle opzioni del servizio.

Inconferente appare altresì lo spostamento dell'antenna, prima programmato e poi annullato su richiesta del cliente, non essendo emerso alcun elemento di connessione tra il suddetto intervento ed eventuali malfunzionamenti.

Oltre a ciò, è da notare come gli importi oggetto di contestazione siano stati addebitati in ragione di un contratto predisposto su specifica trattativa tra le parti (e non su mera adesione) e, dunque, sulla base di condizioni che l'istante non poteva non conoscere avendole prima concordate e poi sottoscritte.

Sul punto, si aggiunge, alcuna considerazione è mai stata formulata dall'istante.

In base a tanto, le richieste di parte istante vengono respinte.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 20/02/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca