

DELIBERA N. 85/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.)

(GU14/535982/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 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 modificato 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 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);

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale 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 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 VISTA l'istanza della società XXX, del 02/07/2022 acquisita con protocollon. 0206609 del 02/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx, contesta all'operatore Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.), di seguito Vianova, il mancato subentro, il traffico non riconosciuto e l'omesso inserimento dei dati relativi alle utenze negli elenchi telefonici.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“la società XXX aveva un contratto telefonico in essere dal 2020 con la Vianova spa per le linee telefoniche 05528xxxx e 055239xxxx”.*
- *“In data 15.09.2021 la XXX cessava l'attività e al suo posto, nella gestione dell'Hotel xxx, subentrava la xxx”.*
- *“La società xxx provvedeva tempestivamente (entro il 20.09.2021 e non oltre) a comunicare telefonicamente tale variazione alla Vianova spa, chiedendole di provvedere all'aggiornamento e alla registrazione del subentro. Dopo alcuni giorni, notando però che il servizio assistenza di Vianova era assai lento e scadente, la xxx provvedeva a comunicare sempre telefonicamente che non era comunque intenzionata alla prosecuzione del contratto con la Vianova spa. Pertanto, la società xxx richiedeva anche alla Vianova quale fosse la procedura*

per definire, in primo luogo il subentro, e in secondo luogo la cessazione del contratto”.

- *“Siccome Vianova spa, dopo ben 30 giorni, non aveva provveduto né all’aggiornamento dei dati registrando tale variazione, né tantomeno a soddisfare la seconda richiesta della xxx, su sollecitazione della stessa xxx, la XXX si vedeva costretta ad inviare raccomandata PEC alla Vianova in data 15.10.2021, confermando il cambio di gestione e la cessazione della sua attività”;*
- *“Vianova spa ha però continuato a ignorare tale variazione e quel punto la XXX, avendo la Vianova spa omesso colpevolmente di registrare il subentro, la XXX, pur avendo cessato l’attività in data 15.9.2021, suo malgrado si vedeva costretta a inviare la disdetta del contratto stipulato nel 2020 tra la XXX e l’allora Welcome Italia spa, oggi diventata Vianova spa”.*
- *“Vianova spa continuava a inviare fatture indebite alla XXX, le quali fanno riferimento a periodi successivi alla data del 15.09.2021”.*
- *“Secondo quanto riferito (...) dalla società xxx, Vianova non ha registrato il subentro continuando a considerare la XXX come sua controparte, anche se essa aveva già cessato l’attività”.*
- *“Quando poi la xxx, a causa della scarsa collaborazione da parte di Vianova, si è mossa per cambiare operatore telefonico senza attendere oltre, la XXX si è vista costretta a disdire il contratto con Vianova perché quest’ultima aveva omesso o rifiutato di registrare il subentro avvenuto in data 15.09.2021”.*
- *“Pertanto, grave e inaccettabile il fatto che, nonostante che in data 15.10.2021 fosse già stato comunicato formalmente a Vianova il cambio di gestione, essa abbia continuato imperterrita e in modo scorretto ad inviare fatture alla XXX (l’ultima, la no. 0016xxxx del 22.11.2021, supera addirittura la cifra di euro 170), addebitando pure i costi residui dell’attivazione, mentre avrebbe dovuto intestare ed inviare tali fatture alla xxx, almeno per quanto riguarda il periodo dal 15.09.2021 in poi e ivi compresi anche i relativi costi residui dell’attivazione poichè di fatto è stata la xxx a decidere di cambiare gestore telefonico e passare a wind3 abbandonando la Vianova, e non la XXX”.*
- *“Che Vianova spa abbia tenuto una condotta chiaramente scorretta è dimostrato anche dall’emissione delle fatture no. 15xxxx del 31.10.2021 e no. 17xxxx del 30.11.2021, intestate anch’esse alla XXX: la prima fa riferimento al “canone servizio Vianova novembre 2021”, la seconda invece ad un imprecisato “traffico telefonico”. imprecisato proprio perché privo di qualsiasi riferimento temporale: cioè non si capisce quando sia stato prodotto tale traffico”.*
- *“Pertanto, ambedue le fatture sono palesemente indebite ed è la stessa xxx a confermare che tali fatture vanno contestate poichè in data 29.10.2021 la loro società era già passata ad altro gestore, cioè la Wind3 (vedere fattura Wind3 in allegato, gentilmente fornita dalla xxx)”.*

- *“Inoltre, oltre a contestare le fatture indebite, oltretutto c’è pure da aggiungere quanto già segnalato nella raccomandata pec del 15.10.2021, e cioè che nell’elenco cartaceo “pagine bianche xxx 2021-2022”, non sono stati inseriti il nominativo e i recapiti dell’Hotel xxx. E infatti, ciò è ammesso implicitamente dal legale della controparte, il quale nella sua PEC del 23.12.2021 afferma che i dati dell’hotel xxx sono stati inseriti nelle pagine bianche online, ma non conferma, e ovviamente non potrebbe fare altrimenti, che siano stati inseriti nell’elenco cartaceo “Pagine Bianche xxx 2021-2022”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.500.00”*:

- “un indennizzo economico di €. 2.500,00, poiché tutto quanto esposto sopra si configura come una condotta gravemente scorretta e un’evidente violazione dal punto di vista contrattuale, per il danno e i conseguenti disagi subiti”.*

In data 5 aprile 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vianova Spa, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva ha dedotto quanto segue.

“In riferimento al mancato subentro nel contratto l’istante lamenta che Vianova avrebbe ignorato la comunicazione relativa al cambio di gestione dell’hotel e, conseguentemente, la modifica dell’instestazione del contratto stipulato con Vianova il 4 maggio 2020 (doc. 1)”.

Al riguardo ha ritenuto *“necessario specificare che nessuna delle affermazioni sostenute dall’istante è stata corroborata da alcuna prova documentale:*

- *“non vi è alcuna evidenza né del subentro effettuato il 15 settembre 2021 tra i due soggetti, né delle chiamate asseritamente effettuate sia da XXX che da xxx a Vianova per la comunicazione “telefonica” dello stesso”.*
- *“La prima e unica comunicazione che la Scrivente ha ricevuto tramite PEC è stata quella del 15 ottobre 2021 (doc. 2), con richiesta di effettuare il cambio di intestazione del contratto ed emettere le fatture a nome della presunta società che sarebbe subentrata”.*
- *“In tutti i casi di subentro, affinché possano ritenersi giuridicamente validi, è sempre richiesta la compilazione di un modulo, come quello che alleghiamo (doc. 3), sottoscritto sia da parte del subentrante che da parte del subentrato, e l’approvazione scritta di Vianova, così come previsto dall’art. 13.2 delle Condizioni generali di fornitura all’epoca vigenti (doc. 4), secondo cui “Il Cliente non potrà cedere, neanche parzialmente, il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Welcome Italia che, in caso diverso, si riserva di risolvere”.*

- *“Inoltre, in caso di subentro, "dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti" (Corecom Lazio Delibera n. 52/12)”.*
- *“Tale modulo per la richiesta di subentro non è mai stato inoltrato a Vianova in quanto, una volta ricevuta la PEC sopra indicata, a seguito di contatto da parte del Servizio Clienti, la società xxx negava l'intenzione di subentrare nel contratto (doc. 5) e, anzi, anticipava sempre telefonicamente l'intenzione di cambiare Operatore, come in effetti avvenuto il 16 novembre 2021 (doc.ti 6 e 7)”.*

La società Vianova ha specificato, quindi, che *“[p]er questo, e non per pretestuosi quanto infondati motivi di inefficienza, non è mai stato effettuato il cambio di intestazione del contratto. L'art. 1406 c.c. prevede espressamente che il consenso del contraente ceduto è indispensabile alla cessione del contratto, consenso che non è mai stato reso nelle modalità sopra descritte”.*

L'operatore, in riferimento alla correttezza della fatturazione ha evidenziato che *“dal momento che il contratto, per i motivi sopra descritti, è sempre stato intestato alla XXX, senza alcuna soluzione di continuità, Vianova ha correttamente emesso le fatture relative ai servizi sottoscritti e forniti fino al recesso del contratto, avvenuto nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente. Infatti, avendo ricevuto la richiesta di portabilità delle numerazioni il 3 novembre 2021, il Servizio Clienti contattava l'istante per conoscere se era sua intenzione mantenere attivo il contratto o recedere”.*

Inoltre l'operatore ha sottolineato che *“[d]al momento che l'intenzione era quella di risolvere il contratto, il Servizio Clienti sollecitava l'invio di una PEC, ricevuta il 5 novembre 2021 (doc. 8) con avvenuta risoluzione alla fine dello stesso mese e conseguente interruzione della fatturazione.*

Pertanto, la fatturazione è corretta in quanto:

- *la fattura di ottobre n. 15xxxx addebita il canone mensile del servizio Vianova di novembre 2021, dal momento che la fatturazione dei canoni mensili è anticipata, secondo quanto stabilito all'art. 6.4 delle Condizioni generali di fornitura - servizi di rete fissa;*

- *la fattura di novembre n. 17xxxx riguarda il costo del traffico telefonico effettuato prima della portabilità delle numerazioni, avvenuta il 16 novembre, quando le stesse erano ancora configurate sulla rete Vianova;*

- *la fattura di novembre 0016xxxx addebita le rate residue del contributo di attivazione, come previsto nelle Condizioni generali di fornitura - servizi di rete fissa, agli artt. 3.23 e 5.1 lett. g.*

Vianova ha, quindi, fornito i servizi sottoscritti alla società XXX, firmataria del contratto, non avendolo validamente ceduto ad altro soggetto giuridico, e lo ha fatto fino alla data di effettiva risoluzione del contratto, avvenuta il 30 novembre 2021”.

In merito alla questione della pubblicazione sugli elenchi telefonici l'operatore ha precisato quanto segue.

“Il 18 giugno 2020 la XXX chiedeva a Vianova di modificare la pubblicazione già presente sugli elenchi telefonici, associando un determinato numero di telefono e fax all’Hotel xxx piuttosto che a XXX, come, invece, indicato per errore dal precedente Operatore.

Tale attività di aggiornamento del Data Base Unico (DBU) delle utenze telefoniche non è gestita direttamente da Vianova, la quale si limita a inoltrare la richiesta al gestore (doc. 9), affinché lo stesso proceda poi ad effettuare le modifiche.

Per quanto riguarda, invece, l’elenco cartaceo, la data di inserimento della richiesta di XXX ci risulta essere il 21.06.2020, dopodiché la gestione e la pubblicazione è affidata a società concessionarie. Il cartaceo viene stampato una volta l’anno, quindi, anche le modifiche successive alla stampa sono posticipate all’anno successivo.

Senza voler entrare ulteriormente nel merito, Vianova si rende disponibile a riconoscere alla Società un indennizzo pari a 200 euro per l’anno di mancata pubblicazione come da delibera 347/18/CONS.”

L’operatore ha concluso evidenziando che:

“1. Il subentro nel contratto in essere tra Vianova S.p.A. ed XXX non si è perfezionato per cause non addebitabili alla scrivente, che ha fatto tutto quanto di sua competenza e spettanza, ma per la mancanza del modulo di subentro, senza il quale non è possibile procedere con il cambio di intestazione del contratto.

2. Le fatture sono state regolarmente emesse, a fronte dei servizi forniti, fino alla data di risoluzione del contratto, avvenuto nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente.

3. Su richiesta esplicita della istante, Vianova S.p.A. ha inoltrato sia le modifiche al Data Base Unico (DBU) sia la richiesta per la pubblicazione cartacea. Tuttavia, come sopra riportato, l’esponente conferma la disponibilità a riconoscere a XXX un indennizzo pari a 200 euro.

4. Le fatture sono dovute in quanto legittime per i motivi sopra esposti, ed XXX presenta ancora oggi un insoluto di € 342,56”.

3. 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 primis, con riferimento alla domanda sub i) volta ad ottenere “un indennizzo economico di €. 2.500,00, poiché tutto quanto esposto sopra si configura come una condotta gravemente scorretta e un’evidente violazione dal punto di vista contrattuale, per il danno e i conseguenti disagi subiti”, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l’oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme

risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra riportata domanda risulterebbe inammissibile. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina si incentrerà sul mancato subentro dell’utenza *de qua*, sulla fatturazione contestata dopo la “cessazione della sua attività” e sul mancato inserimento “nell’elenco cartaceo “*pagine bianche xxx 2021-2022, [del] nominativo e i recapiti dell’Hotel xxx*”.

Sul mancato subentro

Parte istante lamenta il mancato subentro nonostante l’invio di debita documentazione, laddove l’operatore replica evidenziando l’impossibilità del subentro in ragione del mancato ricevimento di una richiesta idonea mediante modulistica dedicata.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In relazione alla *res controversa*, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato.

Dagli atti del procedimento risulta pacifico che, in data 15 ottobre 2021, l’istante avanzava a mezzo PEC richiesta di cambio intestazione delle fatture in virtù del subentro comunicato al *call center* dell’operatore già il 15 settembre 2021 a causa della cessazione dell’attività e il cambio di gestione aziendale.

Di contro l’operatore ha dedotto che “*non vi è alcuna evidenza né del subentro effettuato il 15 settembre 2021 tra i due soggetti, né delle chiamate asseritamente effettuate sia da XXX che da xxx a Vianova per la comunicazione "telefonica" dello stesso*”. L’operatore ha, altresì, evidenziato che “[l]a prima e unica comunicazione che la Scrivente ha ricevuto tramite PEC è stata quella del 15 ottobre 2021 (doc. 2), con richiesta di effettuare il cambio di intestazione del contratto ed emettere le fatture a nome della presunta società che sarebbe subentrata”. Inoltre ha precisato, in memoria, che, “[i]n tutti i casi di subentro, affinché possano ritenersi giuridicamente validi, è sempre richiesta la compilazione di un modulo”.

Tale incompletezza documentale è stata messa in rilievo dall’operatore in sede di memoria. Tuttavia, nel caso di specie, va evidenziato che non risulta agli atti una comunicazione completa circa la possibilità di effettuare il subentro a seguito della richiesta effettuata per PEC.

È da evidenziarsi che, avendo l’utente sollecitato l’esecuzione del subentro, si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente,

salvo poi indicare, in memoria, l'assenza del modulo compilato e non informando tempestivamente il cliente, nel caso, di non aver ricevuto alcuna richiesta di subentro tramite *call center*.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "*informazione degli utenti*" stabilisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*" e che a tal fine "*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse"*.

Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato il disservizio lamentato dall'utente, che ha comportato un diniego della richiesta di subentro, quale disagio certamente indennizzabile.

Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Ne consegue che l'operatore Vianova è tenuto a corrispondere all'utente, in relazione alle utenze n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx, l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del predetto *Regolamento*, per un importo totale pari ad euro 175,00 (centosettantacinque/00), computato nella misura di euro 5,00 *pro die* in riferimento al periodo di 32 giorni compreso dal 15 ottobre 2021, data della PEC contenente la richiesta di subentro, al 16 novembre 2021, data del passaggio ad altro operatore.

Si precisa che tale parametro è stato computato in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa

La parte istante ha contestato l'emissione della fatturazione dopo la cessazione dell'azienda contestando il traffico fatturato, laddove la società convenuta ha rappresentato la correttezza del proprio operato.

L'istante da diritto ad ottenere lo storno/rimborso della posizione debitoria nei termini di seguito esposti.

Occorre, *in primis*, ricordare che l'istante ha dedotto in istanza di non aver più fruito dei servizi fin dal 15 settembre 2021, a seguito della cessazione della società.

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Attesa la contestazione dell'istante circa la cessazione di attività e il disconoscimento della fatturazione, la società convenuta si è limitata ad argomentare:

- *“la fattura di ottobre n. 15xxxx addebita il canone mensile del servizio Vianova di novembre 2021, dal momento che la fatturazione dei canoni mensili è anticipata, secondo quanto stabilito all'art. 6.4 delle Condizioni generali di fornitura - servizi di rete fissa;*
- *“la fattura di novembre n. 17xxxx riguarda il costo del traffico telefonico effettuato prima della portabilità delle numerazioni, avvenuta il 16 novembre, quando le stesse erano ancora configurate sulla rete Vianova”.*

Sul punto la parte istante ha contestato che, tuttavia, riceveva la fatturazione riferita *“ad un imprecisato “traffico telefonico”, imprecisato proprio perché privo di qualsiasi riferimento temporale: cioè non si capisce quando sia stato prodotto tale traffico”.*

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, la società convenuta non ha fornito evidenza della erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente a far data dal giorno sopra individuato ovvero dalla data di cessazione dell'azienda. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la predetta società sarebbe stata tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta, fornendo idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Inoltre, per quanto riguarda, la contestazione circa *“la fattura di novembre 0016xxxx addebita le rate residue del contributo di attivazione, come previsto nelle Condizioni generali di fornitura - servizi di rete fissa, agli artt. 3.23 e 5.1 lett. g.”* si evidenzia che l’operatore, nel caso di specie, a prescindere dal fatto che il recesso è dipeso dalla mancata voltura, non ha chiarito i dettagli del contributo *de quo* relativamente all’an e al *quantum*, lasciando incontestata la posizione dell’istante.

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l’operatore abbia prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati e che l’utente fosse stato informato nel dettaglio dei costi previsti in caso di recesso, anche sotto il profilo dei costi residui del contributo di attivazione.

Sul punto si richiama la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII. *“Obblighi informativi e di comunicazione”* recita testualmente:

“36. 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”.

Pertanto, la società Vianova, per quanto sopra, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell’utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione ai servizi, non fruiti, di cui alle utenze n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx con riferimento al periodo successivo alla data del 15 settembre 2021, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluse le rate residue relative al contributo di attivazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul mancato inserimento nelle Pagine Bianche

Parte istante ha richiamato di aver *“già segnalato nella raccomandata pec del 15.10.2021 e cioè che nell’elenco cartaceo “pagine bianche xxx 2021-2022”, [che] non sono stati inseriti il nominativo e i recapiti dell’Hotel xxx. E infatti, ciò è ammesso implicitamente dal legale della controparte, il quale nella sua PEC del 23.12.2021 afferma che i dati dell’hotel xxx sono stati inseriti nelle pagine bianche online, ma non conferma, e ovviamente non potrebbe fare altrimenti, che siano stati inseriti nell’elenco cartaceo “Pagine Bianche xxx 2021-2022”.*

Di contro l’operatore ha rappresentato che, *“[s]u richiesta esplicita della istante, Vianova S.p.A. ha inoltrato sia le modifiche al Data Base Unico (DBU) sia la richiesta per la pubblicazione cartacea. Tuttavia, come sopra riportato, l’esponente conferma la disponibilità a riconoscere a XXX un indennizzo pari a 200 euro”.*

La doglianza è fondata atteso che, a fronte della richiesta dell’istante di vedere le proprie utenze pubblicate nelle *“Pagine Bianche xxx 2021-2022”*, l’operatore avrebbe dovuto documentare il corretto adempimento di tale richiesta. In assenza di tale prova, la società Vianova deve ritenersi responsabile del lamentato omesso inserimento negli elenchi telefonici dei dati relativi alle utenze *business* n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx e

ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 11 del Regolamento sugli indennizzi che prevede che “[l]’omesso o errato inserimento dei dati relativi all’utenza negli elenchi di cui all’articolo 55 del Codice comporta il diritto dell’utente a ottenere un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio”. Sul punto viene, altresì, in rilievo l’art. 13, comma 3, del medesimo Regolamento, il quale prevede che, nel caso di un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti, sono applicati in misura pari al quadruplo nelle ipotesi di cui agli articoli 10 e 11.

Pertanto l’istante, per un anno di mancato inserimento negli elenchi pubblici delle utenze *business* n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx, ha diritto all’erogazione dell’indennizzo pari ad euro 800,00 (ottocento/00).

Infine, si precisa che si è reputato equo operare un’applicazione in misura unitaria dell’indennizzo di cui sopra in virtù dell’art. 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale “[i]n caso di titolarità di più utenze, 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”.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla società XXX nei confronti di Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.);
2. La società Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l’importo pari ad euro 175,00 (centosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato subentro in relazione alle utenze n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx.
3. La società Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia con le modalità di pagamento indicate in istanza) di tutta la fatturazione emessa in relazione ai servizi, non fruiti, di cui alle utenze n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx con riferimento al periodo successivo alla data del 15

settembre 2021, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluse le rate residue relative al contributo di attivazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La società Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 800,00 (ottocento/00) oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione, a titolo di indennizzo per l'omesso inserimento dei dati relativi alle utenze business n. 055 28xxxx e n. 055 239xxxx, considerate unitariamente, nelle *"Pagine Bianche xxx 2021-2022"*.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 maggio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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