

DELIBERA N. 89/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/611110/2023)

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 l’istanza della società XXX, del 30/05/2023 acquisita con protocollo n. 0144709 del 30/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* Fisso + mobile relativo al Codice cliente n. 57603xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta malfunzionamenti e disservizi, nonché il mancato riscontro ai reclami.

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

- a febbraio 2022 segnalava disservizi sulle utenze riconducibili al Codice cliente n. 57603xxxx;
- in particolare rilevava “*cadute di linea e disconnessione dati*” che provocavano “*gravissimi problemi lavorativi con disagi economici ingenti*”;
- contattava il servizio clienti dell’operatore, il quale riferiva la presenza di “*interventi in zona nei ripetitori e che, presto, si sarebbero risolti*”;
- data la mancata risoluzione dei problemi ai ripetitori e l’inutilizzo quotidiano delle utenze, sospendeva il pagamento delle fatture e, successivamente, chiedeva una rateizzazione degli importi dovuti per evitare la sospensione del servizio;
- ottenuta la rateizzazione in data 14 settembre 2022 e pagata la prima rata in data 22 settembre 2022, contestava il piano di rientro chiedendone uno “*più consono*”, concretamente mai raggiunto;

In data 11/05/2023 la società 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

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“accordo saldo e stralcio per gli importi insoluti visti i mesi di disservizi avuti”;*
- ii) *“indennizzo per gravi disservizi subiti per euro 800.00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 14 luglio 2023 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, eccependo *“la genericità e l'indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell'odierna contestazione”*. Nella specie, il convenuto ha contestato la violazione degli artt. 6 e 14 co. 3 della Delibera 353/19/CONS ss.mm.ii., citando giurisprudenza di merito sul punto (Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del CoReCom Puglia; Delibera n. 93 del 4 novembre 2020 del CoReCom Veneto).

Quanto al merito, la società Wind Tre ha dichiarato quanto segue:

- le utenze collegate al Codice cliente n. 57603xxxx risultavano essere tre linee mobili – 347342xxxx, 339126xxxx e 324908xxxx attivate in data 17 marzo 2021 in esecuzione del relativo contratto sottoscritto in data 8 marzo 2021 – ed una linea fissa – 06558668xxxx attivata in data 25 maggio 2021, in esecuzione del relativo contratto sottoscritto in data 30 aprile 2021, e cessata per morosità in data 17 marzo 2022.
- A fronte del mancato pagamento di due fatture (nr. 2021T00078xxxx e nr. 2021T00103xxxx emesse rispettivamente in data 21 luglio 2021 ed in data 21 settembre 2021), inviava una lettera di preavviso di sospensione e cessazione del Servizio, che *“sebbene consegnata all'indirizzo di spedizione comunicato dal cliente in fase di stipula contrattuale, veniva resa al mittente”*.
- In data 25 gennaio 2021 e successivamente in data 28 gennaio 2022, contattava l'istante per sollecitare il pagamento delle predette fatture, ancora insolute.
- Persistendo la morosità della società XXX, in data 7 febbraio 2022 sospendeva l'utenza fissa sopra indicata, la quale cessava per le medesime motivazioni in data 17 marzo 2022.
- Specificava che *“l'utenza fissa n. 058668xxxx cessava esclusivamente [...] a seguito dei mancati pagamenti delle fatture, in ottemperanza di quanto disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre”*.

- In data 3 maggio 2022, risultando insolte le fatture nr. 2022T00007xxxx e nr. 2022T00032xxxx, emesse rispettivamente in data 21/01/2022 ed in data 21/03/2022, inviava lettera di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale, anch'essa come la precedente restituita al mittente.
- Dopo aver sollecitato il pagamento delle predette fatture il 23 giugno 2022, in data 14 settembre 2022 concedeva *“un Piano di Rientro che prevedeva il pagamento in 4 rate dell'insoluto che a tale data ammontava ad euro 1.149,40”*, del quale l'istante provvedeva a pagare la prima rata in data 22 settembre 2022.
- In data 28 febbraio 2023 si accingeva a chiudere *“la pratica relativa al piano di rientro in quanto il cliente non aveva effettuato gli ulteriori pagamenti previsti”*;
- Quanto ai disservizi lamentati dall'istante, sosteneva l'assenza di segnalazioni in proposito, allegando print screen del sistema Customer Relationship Management.
- Precisava che *“le tre SIM oggetto di doglianza risultano tutt'ora attive, funzionanti e regolarmente utilizzate dalla società istante”*, allegando il dettaglio del traffico telefonico relativo alle predette utenze mobili.
- Specificava che *“alla data di stesura della presente memoria [14 luglio 2023], l'istante presenta una posizione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 2.990,82”*;

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo in rito la dichiarazione di inammissibilità per le eccezioni sopra precisate, mentre nel merito il rigetto delle domande perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- si precisa che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, (delibera Agcom 194/23/CONS), l'oggetto della pronuncia 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. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *sub i)* dell'istante (*“accordo saldo e stralcio per gli importi insoluti visti i mesi di disservizi avuti”*), in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, dovrà essere esaminata alla luce della documentazione in atti, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle

memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

- Si ritiene di non accogliere l'eccezione in rito dell'operatore, in merito "*alla genericità e all'indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell'odierna contestazione*", poiché i requisiti di ammissibilità dell'istanza, come previsto dagli artt. 14, co. 3, e 6, co. 1, lett. B), risultano soddisfatti anche con la sola indicazione del codice cliente o del numero di contratto.

La presente disamina s'incentra, dunque, sul malfunzionamento delle utenze e sulla mancata risposta ai reclami, nonché sullo storno dell'insoluto.

Malfunzionamento utenze e mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta di aver subito "*cadute di linea e disconnessione dati*", che provocavano "*gravissimi problemi lavorativi con disagi economici ingenti*"; di contro, l'operatore eccepisce di non avere mai ricevuto segnalazioni dall'utente per disservizi, allegando print screen del sistema Customer Relationship Management.

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata per le ragioni che seguono.

Ferma restando l'incompetenza del CoReCom in materia di risarcimento danni ("*gravissimi problemi lavorativi con disagi economici ingenti*"), si rileva che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie l'utente, seppur indicando genericamente febbraio 2022 quale lasso temporale di riferimento, non ha specificato la data di inizio e termine dei disservizi subiti, con conseguente indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, né ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata; né l'istante, al riguardo, ha replicato alla memoria difensiva prodotta dalla società Wind Tre, alla quale la predetta ha allegato il print screen del sistema Customer Relationship Management.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. L'art. 6 co. 3 del vigente Regolamento indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato

all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile e la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Quindi, le richieste dell'istante *sub ii)* e *iii)* d'indennizzo per malfunzionamento e mancata risposta ai reclami non possono essere accolte (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Storno insoluto

L'istante richiede lo storno per gli importi insoluti in ragione dei disservizi subiti.

La doglianza non è fondata, dal momento che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria.

Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, la domanda *sub i)* di "*storno degli importi insoluti*" risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere CoReCom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016; Determinazione CoReCom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, la domanda *sub i)* è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana rigetta l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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.)