

DELIBERA N. 25/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/719578/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 febbraio 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 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 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 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 A l'istanza della società XXX, del 03/12/2024 acquisita con protocollo n. 0317280 del 03/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* fisso+ mobile di cui al Codice cliente (n. contratto 61567xxxx) con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre lamenta il malfunzionamento delle utenze.

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

- “titolare del contratto cod 61567xxxx contesta all'operatore il malfunzionamento delle proprie utenze spesso con linea assente o funzionante “a singhiozzo”, a partire da Maggio 2024. Vi sono state continue interruzioni che hanno reso inutilizzabile il servizio soprattutto al mattino nel momento in di maggior attività lavorativa creando disagi enormi al regolare svolgimento delle nostre attività. Si è subito contattato, come da carta servizi il servizio clienti. Tutti gli operatori hanno sempre risposto che erano presenti disservizi in zona e tutto sarebbe stato ripristino in breve tempo.. cosa assolutamente non vera con ripetute perdite di tempo (oltretutto), per lunghe attese da parte del 1928. L'istante fa presente di aver effettuato “molteplici solleciti” inviando anche pec senza riscontro. Si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto

estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c. Tutto ciò ha portato l'istante a recedere completamente dal contratto".

In data 2 dicembre 2024 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.

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

- i) "chiusura completa cod cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione";*
- ii) "indennizzo per disservizi riscontrati da Maggio sino a cambio fornitore per € 500.00";*
- iii) "indennizzo per mancata risposta ai reclami telefoni e tramite pec per € 300.00 art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera".*

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, dopo avere precisato le numerazioni oggetto del presente procedimento nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- "l'improcedibilità della presente istanza in quanto il rappresentante legale della società istante è la signora xxx, come comprovato dalla visura camerale allegata, e non il signor xxx, come riportato nel formulario del presente procedimento. Seppur l'eccezione sollevata è solo di mera forma come indicato da codesto ill.mo Corecom che ne ha rigettato l'irregolarità, si precisa come Wind Tre si è attenuta solo a quanto disposto dal Regolamento di Procedura che disciplina il rapporto tra le parti".

- "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 (si limita ad allegare solo una fattura senza specificare neanche le eventuali voci contestate), evidenziata perfino dalla mancanza dell'indicazione delle utenze oggetto di doglianza, e dalla 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. Nel merito si richiama la Delibera n. 128/2022/CRL/UD nella quale il Co.re.com. Lazio ha stabilito: "Si ritiene, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento [...] non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Agcom in varie pronunce." (così, conformemente, ex multis, anche le Delibere Agcom, nn. 3/11/CIR; 38/12/CIR; 73/17/CONS, la Determina Fascicolo n. GU14/204742/2019 del Corecom Lazio, la Delibera n. 32/23 del Corecom Emilia-Romagna e altre ancora). Sul tema si richiama anche la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22 con la quale l'Autorità ha stabilito: "Parte istante ha [...] fatto riferimento in memoria a [...] reclami [...], senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Si osserva che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. [...] In ragione di quanto sopra rilevato in ordine alla tardività della contestazione, le richieste di indennizzo [...], non possono essere accolte, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti previsti dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi [...]." 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. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta".

- "l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di "chiusura immediata cod cliente [...]". 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, il quale potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei

servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". 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. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate".

Nel merito, l'operatore ha eccepito che *"la società istante lamenta ipotetici e non provati malfunzionamenti occorsi sulle proprie utenze non definite, senza specificarne le numerazioni, né il genere di utenza (fissa o mobile), disservizi riscontrati presumibilmente da maggio 2024, tali da richiedere indennizzo sino a cambio fornitore (anche qui in maniera non meglio specificata!). Andando per ipotesi e basandoci su quanto riportato alla scrivente difesa dall'ente Tecnico di Wind Tre, emergeva che l'unica segnalazione tecnica effettuata dalla società istante era del 05/08/2024 ove veniva segnalato al servizio clienti un problema unicamente di navigazione con il modem in riferimento alla sola linea n. 057462xxxx. Dalle puntuali verifiche tecniche effettuate in linea e in sede del cliente, riscontrato il router guasto, si provvedeva alla sua sostituzione. In ogni caso, la segnalazione tecnica veniva chiusa come verificata e risolta in pari data, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi di Wind Tre".*

"Nessuna ulteriore segnalazione giungeva alla scrivente se non in data 11/11/2024 con la presentazione presso codesto spett. le Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/714694/2024" e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 02/12/2024. Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato le proposte 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". Sul punto Wind Tre ha ricamato l'art. 7.1, l'art. 3.5 e l'art. 9 relativi alle modalità di segnalazione di guasti e la tempistica prevista per la loro soluzione.

Quindi, l'operatore ha precisato che *"nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, se non l'unica segnalata il 05/08/2024, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, 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 GU5. Risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della società istante nei confronti di Wind Tre; l'interesse è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa) rispetto anche a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Autorevole giurisprudenza afferma che "[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che*

sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”.

“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”.

“Preme pertanto evidenziare come anche la richiesta di parte istante di “chiusura immediata cod cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione” sia da rigettare, laddove non allega alcuna documentazione a supporto e si limita ad allegare una fattura senza specificare le voci di costo eventualmente contestate”. Al riguardo Wind Tre ha riportato delibere di vari Corecom, dell’Agcom e del TAR Lazio.

Inoltre, l’operatore ha rappresentato che “in data 04/11/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di cessazione delle sim n. 334628xxxx e n. 33522xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dai print delle schermate MOG di sistema: (...) In data 06/11/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di cessazione della linea n. 057462xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dal print della schermata OLQ di sistema (...) Nessun’ altra richiesta di cessazione o migrazione giungeva per le altre linee che rimanevano attive e funzionanti sui sistemi del gestore”.

Infine, Wind Tre ha concluso per il rigetto dell’istanza.

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:

con riferimento alla domanda *sub i)*, per la parte inerente alla “*chiusura completa cod cliente*”, si evidenzia che la questione esula dalla competenza dell’organo adito trattandosi di attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Per quanto concerne la domanda *sub i)*, per la parte inerente lo storno dell’ “*intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis*, detta richiesta sarà valutata in relazione alla 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, con conseguente chiarimento della res controversa e accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte del gestore telefonico.

Ancora, si respinge l'eccezione di improcedibilità dell'istanza formulata dall'operatore in quanto di mera forma.

Nel merito.

Sulla discontinua e mancata erogazione del servizio.

L'istante ha lamentato il malfunzionamento *“delle proprie utenze spesso con linea assente o funzionante “a singhiozzo” a partire da Maggio 2024”*. L'operatore ha evidenziato l'assenza di reclami o segnalazioni dell'utente aventi ad oggetto i disservizi lamentati.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, si rileva che 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 non ha specificato la data di inizio e termine dei disservizi subiti, ma soltanto un generico riferimento a far data dal mese di maggio 2024, 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 dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la 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.

Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato *“molteplici solleciti”* 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.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dell'istanza, non può risultare possibile l'accertamento del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. La

domanda *sub ii)* è dunque rigettata così come la domanda *sub i)* relativa alla richiesta di storno dell’*“intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*.

Sul reclamo.

L’istante chiede l’indennizzo per mancata risposta al reclamo, laddove l’operatore eccipisce l’assenza di reclami.

La doglianza non è fondata atteso che agli atti non risulta allegato alcun reclamo o altra segnalazione dei disservizi lamentati.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza GU14/719578/2024 presentata XXX nei confronti di 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, 26 febbraio 2025

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.)