

DELIBERA N. 26/2025/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/720197/2024)

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 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 05/12/2024 acquisita con protocollo n. 0320192 del 05/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* fisso + mobile relativo al codice cliente n. 61566xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta il malfunzionamento delle utenze collegate a detto codice cliente.

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

- *“da maggio 2024 è stato presente malfunzionamento del servizio voce e dati, specificando che, la rete, aveva seri problemi con connessione spesso assente o funzionante a singhiozzo, con la conseguenza che i dipendenti dovevano spesso utilizzare i propri apparati cellulari non riuscendo ad inviare le informazioni per portare avanti la gestione dell’operato che stavano eseguendo e cosa molto strana che anche le utenze mobili non avevano copertura, pertanto dovevano vagare nelle zone limitrofe per trovare una piccola tacca relativa al segnale sul proprio apparato. Ciò “comprometteva l’immagine della società verso i rispettivi clienti”. Wind Tre non ha mai riscontrato i reclami, al punto da costringere ha cambiare operatore dopo continue perdite di tempo e di lavoro. Tutti i reclami, come da carta servizi sono stati effettuati: -attraverso il 1928; -attraverso segnalazioni effettuata all’agente con cui si è stipulato il contratto; -attraverso il punto vendita di xxx. L’istante specifica inoltre, è possibile verificare tutti questi disservizi subiti mediante i tabulati telefonici e/o la documentazione tecnica volta ad identificare il disservizio patito. Richiesta più volte avanzata alla compagnia*

telefonica di esibire ma mai prodotta all'istante Si è provato a chiedere anche la sostituzione del router ma solo risposte di attesa da parte del gestore. L'operatore si è sempre dimostrato inadempiente nonostante i solleciti quotidiani e questo ha portato l'istante a cambiare operatore. Ne deriva, per quanto sopra esposto, ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese". Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR)".

- In data 4 dicembre 2024 inviava all'operatore "disdetta totale del contratto in oggetto legato al mio codice cliente 6156xxxx con riferimento alle seguenti utenze telefoniche: 388053xxxx-340173xxxx-349589xxxx-347545xxxx-388055xxxx- 055024xxxx – 055389xxxx -055389xxxx- 055024xxxx – 055024xxxx-055024xxxx-055936xxxx-055936xxxx".

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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "chiusura definitiva codice cliente (a portabilità conclusa) con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione";
- ii) "indennizzo per € 600.00 per i disservizi avuti";
- iii) "indennizzo per € 300.00 per mancata risposta a tutti i reclami".

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

- "l'improcedibilità della presente istanza in quanto il rappresentante legale della società istante è il signor xxx, come comprovato dalla visura camerale allegata, e non il signor xxx, come riportato nel formulario del presente procedimento".
- "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". Sul punto, l'operatore ha riportato pronunce dei Corecom.

- *"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".*

Nel merito l'operatore con riferimento agli asseriti malfunzionamenti ha eccepito che:

- *"mai nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spett.le Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/715513/2024 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 02/12/2024", richiamando sul punto 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" e nello specifico l'art. 7.1 derubricato "Reclami", l'art. 3.5 "Assistenza cliente", l'art. 9 "Irregolare funzionamento dei Servizi Base" della Carta dei Servizi.*
- *"Orbene, alla luce di quanto emerso, diversamente da quanto asserito "(...) da maggio 2024 è stato presente un malfunzionamento del servizio voce e dati,*

specificando che, la rete, aveva seri problemi con connessione spesso assente o funzionante a singhiozzo, interruzioni che hanno reso inutilizzabile il servizio(...)" nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, 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. La scrivente difesa sottolinea, pertanto, l'evidenza che, non avendo l'istante mai presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". 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 contemperamento 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 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". L'operatore ha quindi precisato che "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".

- *"Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l'istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come abbiamo già ampiamente esplicitato, l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta."*

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 definitiva codice cliente (a portabilità conclusa)*”, 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 “*la chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*” e la domanda *sub ii)* volta a chiedere l’*“indennizzo per € 600.00 per i disservizi avuti”* nonostante la formulazione generica, in ottica di *favor utentis*, dette richieste saranno valutate 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.
- Infine, 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, “*da Maggio 2024*” il malfunzionamento “*del servizio voce e dati, specificando che, la rete, aveva seri problemi con connessione spesso assente o funzionante a singhiozzo*”. Di contro, 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.

In primo luogo si rileva che le circostanze addotta dalla parte istante circa la necessità dei dipendenti che, a causa del malfunzionamento delle utenze della parte istante, “*dovevano spesso utilizzare i propri apparati cellulari*” e che il malfunzionamento “*comprometteva l'immagine della società verso i rispettivi clienti*”, non hanno rilievo in questa sede potendosi configurare tutt'al più come attinenti a profili risarcitori che esulano dalla competenza di questa Autorità.

Venendo al merito della controversia, si ritengono di accoglimento le eccezioni dell'operatore circa “*l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie*”.

Infatti, 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 solo 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, ma non ha neppure 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 contestazioni circa il malfunzionamento del servizio *“attraverso il 1928; -attraverso segnalazioni effettuata all'agente con cui si è stipulato il contratto; -attraverso il punto vendita di xxx”* 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.

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.

Quindi, a domanda *sub ii)* volta a chiedere l'*“indennizzo per € 600.00 per i disservizi avuti”* è dunque rigettata così come la domanda *sub i)* per la parte inerente *“la chiusura di tutta la 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 GU14/720197/2024 presentata da 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.)