DELIBERA N. 4/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/708970/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 gennaio 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 l'istanza dell'utente XXX, del 14/10/2024 acquisita con protocollo n. 0269580 del 14/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto privato relativo all'utenza fissa n. 0583179xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta malfunzionamenti sulla linea, la prosecuzione della fatturazione successiva alla disdetta e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che "*in data 04.11.2023 il cliente attiva contratto per linea fissa che non ha mai funzionato, tanto che dopo 20 giorni inviava comunicazione di recesso per inadempimento ma continuava a ricevere fatture*".

In data 11 ottobre 2024, l'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 e per un ammontare complessivo stimato in euro 500,00, l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i) *"storno insoluto";*

ii) *"indennizzo per malfunzionamento linea";*

iii) *"indennizzo per mancata risposta al reclamo".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 29 novembre 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza "*per l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta*" e per violazione dell'art. 6, comma 1, punti a) e b), dell'All. A della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., in quanto "*è stato indicato come*

indirizzo di residenza o di domicilio dell'istante, quello dello studio legale e tra i contatti del cliente, un indirizzo e-mail riconducibile non al cliente, come dovrebbe essere, ma uno riconducibile allo studio legale, a pena di inammissibilità".

Quanto al merito, l'operatore ha rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, dichiarando quanto segue:

- "*in data 04/11/2023 veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 160852855xxxx per l'attivazione sul n. 0583179xxxx dell'offerta commerciale "Super Internet Casa 5G" con antenna e modem in vendita a rate abbinata. L'ordine di attivazione della suddetta linea si completava correttamente nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto nonché della Carta dei Servizi in data 17/11/2023*";
- "*in data 21/12/2023 riceveva una PEC per conto del signor XXX con una richiesta di annullamento fattura, poiché era stato esercitato il diritto di recesso entro 14 giorni come da ricevuta di consegna della raccomandata datata 23/11/2023*";
- precisava che "*il contratto relativo alla linea oggetto di doglianza n. 0583179xxxx sia stato negoziato presso il locale di un rivenditore autorizzato e, pertanto, il caso di specie esula dall'esercizio del diritto di recesso di un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, così come previsto dall'art. 53 del Codice del Consumo o dall'art. 1373 del Codice civile*";
- in data 8 febbraio 2024 veniva comunicato all'istante il mancato accoglimento della richiesta di disattivazione dell'utenza n. 0583179xxxx "*in quanto la documentazione non risultava conforme*";
- "*in data 27/02/2024 a seguito di PEC con richiesta conforme di cessazione della linea oggetto di doglianza, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (art. 15), veniva creato sui sistemi del gestore un ordine di cessazione della linea n. 0583179xxxx che si completava correttamente in data 28/03/2024*";
- confermava "*la legittimità della fatturazione emessa relativamente all'utenza oggetto di doglianza, nonché della fattura n. F240986xxxx del 12/04/2024 relativamente ai costi di cessazione e alle rate Modem emesse in conformità a quanto disposto dall'art. 6 delle Condizioni generali di Contratto – Prodotti Forniti da Wind Tre*", essendo diritto dell'operatore "*esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario*";
- precisava che "*nessuna segnalazione o reclamo scritto giungeva alla scrivente società in merito al presunto malfunzionamento lamentato*", né risultava avviato alcun procedimento GU5;
- "*in data 06/05/2024 perveniva alla convenuta una PEC con la quale il legale di parte istante contestava l'emissione delle fatture successive alla disdetta*

del 23/11/2023. La stessa veniva respinta in quanto priva di delega/procura e copia del documento d'identità dell'intestatario. In data 07/05/2024 la convenuta ne inviava comunicazione via PEC all'indirizzo xxx@pecordineavvocatipisa.it";

- nelle more del procedimento UG/696883/2024, conclusosi con un mancato accordo, "*a titolo puramente di caring, tramite gestione ordinaria, veniva emessa la nota di credito n. 55240011xxxx per l'importo di euro 200,00 (All. 6) quale indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi per la tardiva risposta ai reclami inviati dal cliente. La suddetta nota di credito veniva compensata sulla fattura n. 55240011xxxx che allo stato attuale risulta aperta per l'importo residuale di euro 392,07*";
- evidenziava che "*la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore avendo dato seguito per "facta concludentia", procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato*";
- specificava che l'insoluto maturato dall'istante ammontava ad euro 507,02 "*di cui quota parte relativa alle rate del modem e antenna acquistati*".

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree 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 trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Preliminarmente, in accoglimento dell'eccezione sollevata dall'operatore, si evidenzia la genericità e indeterminatezza dell'istanza e dei fatti contestati.

In particolare, l'istante ha lamentato malfunzionamenti sulla linea fissa sin dalla sua attivazione del 4 novembre 2023 *"tanto che dopo 20 giorni inviava comunicazione di recesso per inadempimento ma continuava a ricevere fatture"*. Ciononostante, non risultano prodotti né reclami per segnalare l'asserito malfunzionamento, né la comunicazione di recesso e conseguente contestazione di prosecuzione della fatturazione.

Quanto alla valenza del reclamo in ordine alla lamentata interruzione del servizio, si precisa che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, in forza della quale l'intervento del gestore diviene doveroso ed esigibile. Difatti, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. Si ritiene, pertanto, che le richieste *sub ii)*, avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento, e *sub iii)*, volta ad ottenere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, non meritino accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'*"an"*, il *"quomodo"* ed il *"quantum"* del verificarsi del disservizio, in conformità al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del

Regolamento sugli indennizzi, secondo cui "*nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente*". *Ad abundantiam*, si precisa che l'operatore ha corrisposto nota di credito, compensata sulla fattura n. 55240011xxxx, del valore di euro 200,00 per ritardo nella risposta al reclamo del 21 dicembre 2023.

Parimenti, non può trovare accoglimento neppure la richiesta *sub i)*, volta ad ottenere lo *"storno dell'insoluto"*.

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.

Nel caso di specie, oltre a quanto sinteticamente riferito dall'istante nell'atto introduttivo del presente procedimento, l'operatore nelle proprie memorie ha riferito di aver ricevuto una pec in data 21 dicembre 2023, nella quale l'utente chiedeva *"l'annullamento fattura, poiché era stato esercitato il diritto di recesso entro 14 giorni come da ricevuta di consegna della raccomandata datata 23/11/2023"*. A tali richieste, Wind Tre informava l'istante di non poter dar seguito in quanto *"la documentazione non risultava conforme"*.

Diversamente, l'operatore provvedeva a prendere in carico la seconda richiesta di disdetta del 27 febbraio 2024, in quanto corredata di documentazione conforme, e a concluderla nei termini stabiliti dalle Condizioni Generali di Contratto in data 28 marzo 2024.

Atteso che l'istante non ha prodotto alcuna richiesta di cessazione, né quella asseritamente inviata il 23 novembre né la successiva del 27 febbraio 2024, e non ha controreplicato alle memorie depositate dall'operatore, si considera, quale data di effettiva richiesta di cessazione, quella del 27 febbraio 2024, in quanto riferita da Wind Tre e, pertanto, in mancanza di controdeduzioni si ha per accertata. Tale richiesta, così come sostenuto dall'operatore e non smentito dall'istante, è stata lavorata nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e, pertanto, la linea risulta disattiva dal 28 marzo 2024.

Infine, quanto alla fatturazione successiva alla disdetta sempre prodotta dall'operatore, si evidenzia che la stessa risulta legittima. In particolare, nella fattura n. F240986xxxx del 12 aprile 2024, riferita al periodo dal 1° marzo 2024 al 31 marzo 2024, sono riportati i costi per le rate residue degli apparati (modem e antenna) e i costi per la cessazione del servizio, pari ad euro 22,00. Inoltre, sempre nella medesima fattura risultano restituiti gli importi dei servizi attivi (Abbonamento internet, Super Internet Casa e Abbonamento internet) dal 28 marzo 2024 al 31 marzo 2024.

Per tali motivazioni, la richiesta *sub i)*, volta ad ottenere lo *"storno dell'insoluto"*, non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana rigetta l'istanza GU14/708970/2024 presentata dall'utente 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, 14 gennaio 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.)