

DELIBERA 344/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Rxxx Nxxx Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/252309/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Rxxx Nxxx Mxxx del 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0096413 del 03/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 03-03-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Wind Tre, lamentando il malfunzionamento della linea telefonica sin dalla sua attivazione avvenuta in data 17-11-2017. In particolare richiede la disattivazione della linea con passaggio ad altro operatore con spese a carico dell'operatore, stono di tutte le fatture emesse con rimborso di quanto versato, nonché un indennizzo non qualificato, ma quantificato in € 15000,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti la società Wind Tre insiste sull'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Anzi precisa che dai sistemi interni è emerso come sulla numerazione dell'utente siano stati aperti alcuni ticket tecnici relativi ad asseriti malfunzionamenti, tutti risolti nei termini contrattuali ed in virtù di ciò conferma la correttezza del proprio operato gestionale, nonché l'avvenuta erogazione dei servizi a favore dell'utente. Pone in evidenza anche la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante, specificando che l'utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. Wind Tre, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandati avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Eccepisce anche che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Quindi, rimarca il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. In forza di ciò, pertanto, Wind Tre conferma la corretta erogazione del servizio a favore della società istante. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente sia la mancanza di segnalazioni in ordine ai malfunzionamenti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a 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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo, fatta eccezione della richiesta di disattivazione della linea con passaggio ad altro operatore con spese a carico dell'operatore, visto che l'istante, in base alle condizioni contrattuali, può già esercitare tale diritto senza intervento di codesto Corecom. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Quanto al merito, la richiesta di rimborso di tutte le somme versate, la stessa può essere qualificata come richiesta di storno delle fatture emesse dall'attivazione della linea sino alla cessazione, per i lamentati disservizi. Detta richiesta non può essere accolta. Dalla documentazione in atti non emergono reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base alla Condizioni Generali di Contratto depositate in atti dall'operatore "reclami relativi agli importi addebitati in fattura possono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windtrebusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione", in difetto la fattura si intende accettata. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. L'istante assume di avere inviato numerosi reclami a mezzo mail ma alcuno di questi risulta allegato in atti. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo quantificata in € 15000,00, ma non qualificata, la stessa può essere convertita in una richiesta di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza telefonica. In ordine a tale

richiesta in atti l'istante non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo di messa in mora del gestore. La messa in mora del gestore, che fa decorrere il diritto dell'utente all'indennizzo per l'eventuale ritardo nella riparazione del guasto, non risulta provata in atti non avendo l'utente fornito prova. Di conseguenza, anche la domanda di indennizzo per malfunzionamento non potrà trovare accoglimento in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, 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" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Di converso l'operatore con il deposito delle schermate dei ticket tecnici ha fornito la prova di aver prontamente risolto le relative problematiche e nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto depositate in atti. Inoltre è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della Rxxx Nxxx Mxxx nei confronti della società WIND TRE (VERY MOBILE).

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **21/07/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini