

## **DELIBERA N. 13/2022/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxx./ Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)  
(GU14/390737/2021)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 24 gennaio 2022;

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. 353/19/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”.

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 08/02/2021 acquisita con protocollo n. 0066867 del 08/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 05711725xxx con la società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito per brevità Wind Tre, lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza *de qua* sia per il servizio voce che ADSL.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato che l’utenza n. 05711725xxx “*ha smesso di funzionare dal 9/12/2019 fino al 23/12/2019. In quanto locale che svolge attività di american bar, aperitivi e ristorazione, che si basa principalmente sulle prenotazioni telefoniche [riscontrava] molti disagi e un calo lavorativo non indifferente, proprio nei giorni antecedenti le festività natalizie*”.

- contattava tempestivamente l’operatore telefonico e, quindi, in data 20 dicembre 2019 tramite il legale di fiducia formulava formale reclamo a mezzo pec all’operatore.

In base a tali premesse l’istante ha quantificato le proprie richieste nella misura di euro 1.200,00 e, nello specifico ha chiesto:

- i) l’ “*indennizzo per malfunzionamento del servizio €250*”;
- ii) gli “*indennizzi per mancata risposta ai reclami € 300*”;
- iii) lo “*storno eventuali fatture insolute*”;
- iv) il “*risarcimento dei danni €500*”;
- v) le “*spese di procedura €150*”.

### **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, in via preliminare ha eccepito:

- *“l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera n. 353/19/CONS), all’Autorità adita”, richiamando sul punto la “Delibera n. 19/14/CIR, [che] con riferimento alla Delibera 173/07/CONS, chiariva: “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell’istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede”.*

- *“L’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio”. A supporto delle proprie argomentazioni l’operatore ha richiamato la “Delibera AGCom n. 300/20/CIR (omissis...)” la “Delibera n. 216/20/CIR (...) Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...).”*

- *“L’improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di indennizzo per il disservizio della linea fissa, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, si era impegnata, a risarcire/indennizzare il cliente per i disservizi sulla linea telefonica 05711725xxx, accogliendo il reclamo con procedura ordinaria. Infatti, veniva riconosciuto il ristoro previsto dalla Carta Servizi, attraverso l’emissione, in data 21/01/2020, della Lettera di Accredito n. 912722928 di importo pari a 60,00 €. Avendo il Gestore già erogato l’importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*

L’operatore ha poi ricostruito la vicenda fattuale riferendo quanto segue:

- *“L’istante contattava il servizio clienti per lamentare il malfunzionamento della linea fissa in data 10/12/2019. Veniva aperta la segnalazione RATT ID n. id 1-484834549669 per linea muta (omissis...). Come confermato dalla stessa parte istante il disservizio si risolveva in data 23/12/2019. Perveniva una prima PEC di reclamo per il disservizio, in data 20/12/2019, e, successivamente, una seconda PEC, in data 08/01/2020 da parte del legale del cliente, che chiedeva un indennizzo per il disservizio subito”.*

- *“Ciò premesso, il servizio clienti accoglieva il reclamo sul malfunzionamento lamentato da parte istante, dal 10/12/2019 fino al 23/12/2019, e procedeva, con procedura ordinaria, ed emettere, in data 21/01/2020, la Lettera di Accredito n. 912722928 di 60,00 € (doc. 1\_Lettera di Accredito 912722928), riconoscendo il ristoro previsto dalla Carta dei Servizi (doc. 2\_Carta dei Servizi). Inoltre, veniva inviata una lettera di risposta tramite PEC” inviata all’indirizzo di posta certificata del legale di fiducia dell’istante in data 16 gennaio 2020. Sul punto l’operatore precisava che “Wind Tre, pertanto, rispondeva sia tramite PEC che per facta concludentia”.*

- *“La linea fissa, oggetto del presente contenzioso, veniva cessata in data 26/05/2020 per passaggio ad altro operatore”.*

La società Wind Tre inoltre, ha evidenziato che, *“parte istante smetteva di pagare le fatture emesse, nonostante avesse continuato ad utilizzare regolarmente il servizio fornito dalla convenuta fino alla cessazione dell’utenza fissa, come si evince dal dettaglio del traffico, conservato in ottemperanza alla normativa vigente (doc. 3\_Dettaglio traffico aprile 2020; \_Dettaglio traffico maggio 2020). Nessun reclamo perveniva alla convenuta in merito alla fatturazione emessa” e, che “in data 28/10/2020 l’istante presentava, presso il Corecom Toscana, il procedimento n. UG/345504/2020, conclusosi con un verbale di mancato accordo il 05/02/2021”.*

L’operatore, in merito al lamentato malfunzionamento sull’utenza fissa *de qua*, ha precisato che la propria Carta dei Servizi *“in tema di irregolare funzionamento del servizio, all’art. 2.2 dispone [l’impegno] ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività [e che in mancato rispetto di quanto sopra] il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto art. 3.3. Ciò posto, dunque, il diritto dell’istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato”.*

- Con riferimento alla richiesta di parte istante di indennizzo per mancata risposta ai reclami, Wind Tre ha evidenziato di avere *“ottemperato a quanto previsto nella Carta Servizi (doc. 2\_Carta dei Servizi), [la quale] all’art. 2.3 dispone che “(...) Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3. Wind Tre infatti ha comunicato l’esito dei reclami pervenuti per iscritto entro i 45 giorni solari dal momento in cui sono pervenuti i reclami stessi. Si evidenzia inoltre che Wind Tre ha ottemperato a*

quanto previsto nell'art. 2.3, sia comunicando l'esito del reclamo entro i 45 giorni solari dal momento in cui è pervenuto il reclamo, sia per facta concludentia". Sul punto, l'operatore ha richiamato come precedenti la "Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise: "(...) Come dispone la citata Delibera," (n. 203/18/CONS), "e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente a una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Tra le considerazioni che si reputa opportuno fare in questa sede vi è anche la seguente: c'è da sottolineare che il reclamo è stato gestito per facta concludentia. (...)" e la "Delibera n. 58/2020 Corecom Calabria: "Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, PEC trasmessa il 2 ottobre 2019, giacché il reclamo risulta riscontrato per "facta concludentia", con la risoluzione del guasto".

- Sullo storno delle fatture, l'operatore, riportandosi alle Condizioni Generali di Contratto, specificatamente approvate dall'istante all'atto di sottoscrizione del contratto relativo all'utenza *de qua*, ha rilevato che alcuna contestazione risultava essergli pervenuta e che "fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni". Al riguardo, Wind Tre ha richiamato i principi dell'Autorità e della Corte di Cassazione sul concorso del fatto colposo del creditore precisando che, "che un orientamento ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture p[ossa] essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multiis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni".

Infine, l'operatore ha evidenziato che "l'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A., per un importo complessivo pari a 140,34 euro, al netto dei 60,00 € della Lettera di Accredito n. 912722928 (doc. 1\_Lettera di Accredito 912722928), compensati sull'insoluto presente a sistema (omissis...)" e, ha concluso chiedendo "in rito [di]dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, [di] rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, riassumendo i fatti e, in merito, precisando che gli stessi sono "per lo più confermati anche dall'operatore e pertanto da ritenersi pacifici".

In replica a Wind Tre, l'istante ha evidenziato che, in ordine alla *“domanda di risarcimento del danno, anche se fosse inammissibile nel presente procedimento, sarà svolta in un autonomo procedimento dinanzi all’Autorità Giudiziaria che ci si riserva di adire in caso di mancato accordo con l’operatore. Domanda che non sarà svolta ove l’operatore voglia decidere autonomamente di indennizzare una quota anche a titolo di ristoro dei danni subiti dalla società, pari ad € 500,00 salva ogni migliore quantificazione”*.

- Relativamente alle spese di procedura, l'istante ha eccepito che le medesime *“sono invece dovute in virtù dell’art. 19 comma 6 del Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS. che prevede come -nel provvedimento decisorio l’Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità-. Pertanto, essendo dimostrato e pacifico che la parte ha scelto di farsi assistere da un legale nell’espletamento della procedura di conciliazione e nella fase di definizione, dovrà quindi ritenersi fondata la domanda di rimborso alle spese di procedura da quantificarsi in via equitativa da parte dell’Autorità adita (come previsto dalla disposizione citata che espressamente menziona il criterio equitativo) che qui si quantificano indicativamente in € 150,00”*.

- Sull’*“indennizzo richiesto a titolo di cessazione del servizio”* parte istante ha rilevato essere *“dovuto in quanto la linea è stata interrotta senza alcun preavviso per 15 giorni. Pertanto, ex art. 5 dell’Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS, è dovuto un indennizzo pari ad € 112,50 (€ 7,50 x 15gg) per la linea telefonica e altrettanti € 112,50 per la linea ADSL, per un totale di € 225,00. In subordine sarà dovuto l’indennizzo per malfunzionamento ex art. 6 dell’Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS, pari ad € 75,00 (€ 5,00 x 15gg) per la linea telefonica e altrettanti € 75,00 per la linea ADSL, per un totale di € 150,00. Si precisa che a questa parte non risulta ricevuto alcun accredito a titolo di indennizzo, come invece vorrebbe far credere controparte. Si disconosce quindi la lettera di accredito allegata al doc. 1 dalla Wind Tre s.p.a.: tale somma non è mai stata ricevuta dalla società”*.

- Infine, in merito alla richiesta d’indennizzo per mancata risposta ai reclami l’istante ha evidenziato che *“la stessa Wind Tre spa riconosce non esservi stata alcuna risposta, non allegandone prova alla propria memoria, ed anzi aggrappandosi al vacuo concetto di “facta concludentia” per far credere che ci sia stata una risposta implicita quando, in realtà, è del tutto assente. Alcn indennizzo è mai stato ricevuto dalla società, così come nessun’altra comunicazione da parte dell’Operatore. È quindi dovuto l’indennizzo per mancata risposta ai reclami che sarà pari al massimo previsto dall’Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS, e quindi di € 300,00”*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

In via preliminare occorre precisare che, dalla documentazione agli atti, risulta che la società Wind Tre in data 16 gennaio 2020 abbia inviato, tramite pec all'indirizzo di posta certificata del legale di fiducia dell'istante, una missiva nella quale ha comunicato l'accoglimento del reclamo e il riconoscimento dell'importo di euro 60,00 quale ristoro per il disservizio subito e, sempre agli atti è presente la Lettera di Accredito n. 912722928 emessa in data 21 gennaio 2020 inviata all'indirizzo di fatturazione dell'istante e che, per ciò, s'intende ricevuta dall'istante medesimo.

Sul punto, appare d'obbligo rilevare che la Delibera 73/11/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 347/18/CONS, Allegato A, all'art. 2, comma 3, dispone che: *“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito dall'art 3”* e l'art. 3, comma 1, del medesimo regolamento dispone che: *“Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate”*. Pertanto le richieste *sub i)* e *sub ii)* non possono trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatte secondo il regolamento contrattuale.

Per quanto attiene alle richieste *sub iv)* e *sub v)*, deve dichiararsi la fondatezza ed il conseguente accoglimento dell'eccezione dell'operatore Wind Tre.

Infatti, per quanto concerne la domanda *sub iv)* si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, 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. Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra riportata domanda risulta inammissibile.

Analogamente, la domanda *sub v)* avente ad oggetto la richiesta di *“spese di procedura €150”* non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (c.fra Delibera AGCom n. 300/20/CIR).

Infine, con riferimento alla richiesta *sub iii)* di storno di eventuali fatture insolite si precisa che tale domanda non può trovare accoglimento stante la mancanza di un corredo probatorio minimo a supporto di quanto rappresentato dall'utente.

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 il rimborso e 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, l’istanza 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 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, tale domanda non può essere accolta, stante l’impossibilità di accertare l’*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata dalla società xxxx nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell’Autorità.

Firenze, 24 gennaio 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)