DELIBERA N. 54/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/589669/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 marzo 2024;

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. 358/22/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 24/02/2023 acquisita con protocollo n. 0054048 del 24/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale sull'utenza fissa n. 0585 63xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) (di seguito, per brevità, Wind Tre), lamenta la disattivazione dell'utenza avvenuta senza preavviso, la fatturazione dei relativi costi compresi quelli di chiusura e la mancata risposta alle segnalazioni/reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- lamentava la disattivazione dell'utenza avvenuta senza preavviso il 1° novembre 2020;
- non aveva ricevuto nessun intervento risolutivo nonostante le richieste effettuate al servizio clienti;
- il 26 maggio 2021 inviava una raccomandata A/R all'operatore nella quale chiedeva *"la riattivazione della utenza n. 0585/63xxxx oltre alla riattivazione di tutti gli apparati mobili fatturati (e) il risarcimento del danno subito e subendo a causa della disattivazione delle utenze, senza preavviso"*;
- riceveva proposta transattiva datata 2 marzo 2022 con la quale la società per il recupero del credito xxx la invitava al pagamento della minor somma di euro 312,60 su un totale insoluto di euro 390,75 corrispondente alla somma di n. 9 fatture insolute emesse dal 22 marzo 2021 al 21 novembre 2021;
- in data 25 gennaio 2023 restituiva il modem.

In data 29 novembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica di conciliazione, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

i) *"risoluzione contrattuale senza costi per giusta causa - cessazione di tutte le utenze associate al cc";*

ii) *"storno integrale della morosità fino a chiusura del ciclo di fatturazione";*

iii) *"ritiro pratica del recupero del credito a cura e spese del gestore";*

iv) *"indennizzo da stabilirsi per i disagi, errata fatturazione, mancato utilizzo servizio/mancato intervento da parte di Wind al fine di ripristinare linea/servizi, mancata risposta ricevuta";*

v) *"riconoscimento spese di procedura".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 13 aprile 2023 memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale, dopo aver riportato i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha contestato i fatti addotti dalla controparte e ha richiesto l'integrale rigetto delle doglianze avanzate per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

Innanzitutto, l'operatore ha affermato che l'utenza n. 0585 63xxxx, attivata il 28 luglio 2017, è stata *"cessata in data 14/10/2021 per reiterata morosità".*

In via preliminare, l'operatore ha eccepito quanto segue:

- l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione con riferimento alla domanda di "*risoluzione contrattuale senza costi per giusta causa - cessazione di tutte le utenze associate al cc*". Al riguardo, l'operatore ha sostenuto che, secondo quanto disposto dall'art. 20, comma 4 del Regolamento, *"una siffatta richiesta 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""*. L'operatore ha inoltre precisato che la richiesta di cessazione dell'utenza "*è oltremodo tardiva*", visto che la stessa è stata cessata il 14 ottobre 2021";

- l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione con riferimento alla domanda 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 giovarsi di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio". A supporto della propria posizione, l'operatore ha richiamato alcune delibere dell'Autorità e l'art. 20, comma 6 del Regolamento vigente il quale prevede che possa essere riconosciuto il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, mentre nel caso di specie l'istante si è limitato a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo;

- *"la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell'odierna contestazione".* A tale proposito, l'operatore ha affermato che *"quanto dichiarato dall'istante nel formulario, oltre ad essere stato descritto in modo alquanto generico, non risulta veritiero, né è suffragato da alcun documento probante"* e ha richiamato gli articoli 6, comma 1 e 14, comma 3 del Regolamento che stabiliscono le informazioni e gli elementi che devono essere indicati a pena di inammissibilità nelle istanze di conciliazione e di definizione. L'operatore ha quindi sostenuto una compromissione o, comunque, limitazione del proprio diritto di difesa. A supporto della propria posizione l'operatore ha richiamato alcuni provvedimenti dell'Autorità e dei CoReCom e ha sostenuto che *"costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un'adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio".*

Nel merito, l'operatore ha sostenuto quanto segue:

- *"in data 29/10/2020 la cliente contattava telefonicamente il Servizio Clienti di Wind Tre per segnalare un disservizio sulla linea fissa n. 058563xxxx. Il reparto tecnico apriva tempestivamente una segnalazione per "linea muta" (ratt n. 1- 51107385xxxx) che veniva chiusa il giorno seguente con la nota: "risolto e verificato";*
- *"in data 29/12/2020 la cliente contattava telefonicamente il numero dedicato breve 159 per segnalare problemi con la linea VoIP. L'assistenza tecnica del gestore procedeva effettuando il "reset VoIP", e successivamente procedeva con l'apertura di una segnalazione (ratt n. 1-51625074xxxx) che veniva chiusa il giorno seguente con la nota "risolto e verificato";*
- *"in data 30/12/2020, la cliente segnalava il persistere della problematica e il gruppo Tecnico della convenuta procedeva con l'apertura di una nuova segnalazione (ratt n. 1- 51634669xxxx) che veniva chiusa in data 04/01/2021 come risolto";*
- *"in data 15/01/2021, a seguito di una ulteriore segnalazione da parte dell'istante, il Gestore procedeva con la sostituzione del modem";*
- *"in data 22/02/2021 veniva aperta una segnalazione (ratt n. 1-52088248xxxx) chiusa nello stesso giorno con esito: "risolto e verificato"".*

L'operatore ha quindi affermato che i *"disservizi lamentati randomicamente"* dall'istante erano stati gestiti con le opportune verifiche e azioni da parte dei propri tecnici, sia da remoto che con la cliente, ed erano stati tutti risolti entro la tempistica massima prevista dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi. L'operatore ha sottolineato che, "*nel caso di specie, trattandosi del guasto del modem, il soddisfacimento dell'istante risiede unicamente nella sostituzione del modem, come diligentemente e tempestivamente effettuato"*. A supporto di tutto quanto sopra, l'operatore ha allegato le schermate estratte dai propri sistemi interni.

L'operatore ha poi sostenuto di aver ricevuto una raccomandata di reclamo in data 26 maggio 2021 nella quale l'istante contestava *"la disattivazione della linea fissa dal 01/11/2020". "Il reclamo non poteva essere accolto in quanto la linea n. 058563xxxx risultava regolarmente attiva e funzionante; veniva fornito un riscontro via email in data 14/06/2021"*. L'operatore ha allegato la schermata estratta dai propri sistemi interni relativa alla e-mail sopra citata.

Di seguito, l'operatore ha affermato di aver inviato all'istante una raccomandata contenente il preavviso di sospensione e cessazione del servizio poiché risultavano insolute quattro fatture e che "*la raccomandata veniva correttamente consegnata in data 11/08/2022, come risulta dalla ricevuta (...) riportata*". Il 20 settembre 2021 l'operatore procedeva con la sospensione dell'utenza e il 14 ottobre 2021, non ricevendo prova dei pagamenti, cessava il contratto per inadempienza della cliente. Al riguardo, l'operatore ha riportato l'articolo 11 delle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano le modalità di pagamento e di contestazione delle fatture oltre che la sospensione del servizio.

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che, "*avendo la cliente presentato istanza di conciliazione paritetica, oltre 6 mesi dopo l'accaduto, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento delle ricariche ed il 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"* e che l'istante non ha presentato *"alcun procedimento d'urgenza GU5 né per i disservizi né tantomeno per la sospensione e disattivazione dell'utenza per problemi amministrativi"*. A supporto della propria posizione, l'operatore ha riportato alcune delibere dell'Autorità e dei CoReCom e la massima elaborata dalla Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 in tema di concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227 c.c.

Infine, l'operatore ha affermato che *"nelle more del presente procedimento, in ottica di Customer Orientation ed a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, riconosceva, con gestione ordinaria, un rimborso a forfait di euro 10,00, come massimale da Carta dei Servizi, per i due disservizi consecutivi occorsi dal 29/12/2020 al 30/12/2020 e dal 30/12/2020 al 04/01/2021, erogati tramite compensazione sull'insoluto aperto"*. Inoltre, l'operatore *"procedeva, ai sensi della Delibera 487/18/CONS, con il ricalcolo dei costi di cessazione addebitati sulla fattura n. W213303xxxx, ad oggi ancora aperta, con lo storno parziale della stessa fattura per*

l'importo di euro 29,16". Al riguardo l'operatore ha comunicato che *"lo storno relativo al succitato rimborso e la Nota di credito non sono ancora disponibili/visibili sui sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove"* e che, avendo già riconosciuto gli importi suddetti*, "su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere*".

Infine, l'operatore ha affermato che sussiste un insoluto a carico dell'istante di euro 390,75 "*dal quale devono ancora essere stornati euro 39,16 come da storni sopra citati*".

L'operatore ha concluso con la richiesta, in rito, di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e, nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità dell'operatore per la parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere la "*cessazione di tutte le utenze associate al cc"*. Sul punto, in riferimento all'utenza n. 0585 63xxxx, oggetto della presente istanza, è cessata la materia del contendere in quanto risulta incontestata l'avvenuta cessazione della linea in data 14 ottobre 2021. Per quanto concerne eventuali altre utenze associate al codice cliente, occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia dell'Organo Collegiale è 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. La chiusura del contratto, pertanto, 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).
- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione formulata dall'operatore sulla genericità e indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte dell'istante e sull'assenza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che l'utente ha allegato, fra l'altro, le fatture contestate e il reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze;
- in relazione alla domanda *sub iv)* volta ad ottenere un *"indennizzo da stabilirsi per i disagi, errata fatturazione, mancato utilizzo servizio/mancato intervento da parte di Wind al fine di ripristinare linea/servizi, mancata risposta ricevuta"*, si osserva che la stessa, così come formulata, allude in parte a richieste risarcitorie che, sulla base di quanto disposto in tema di competenza dell'Organo Collegiale dal già citato art. 20, comma 4, del Regolamento, non possono essere oggetto di pronuncia. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, che resta di competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria, si rappresenta che la domanda, in un'ottica di

favor utentis e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto dell'istante all'indennizzo in relazione ai disservizi segnalati in istanza e contemplati nelle fattispecie del vigente Regolamento sugli Indennizzi;

- le domande *sub i)* e *sub ii)* volte ad ottenere, rispettivamente, la "*risoluzione contrattuale senza costi per giusta causa"* e lo *"storno integrale della morosità fino a chiusura del ciclo di fatturazione"*, in un'ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questioni da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, saranno esaminate con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra sulla mancata fruizione del servizio sull'utenza n. 0585 63xxxx, sull'addebito dei costi di chiusura e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla mancata fruizione del servizio sull'utenza n. 0585 63xxxx.

L'istante ha lamentato il mancato funzionamento della linea a partire dal 1° novembre 2020 e ha sostenuto di non aver ricevuto alcun intervento risolutivo a seguito delle segnalazioni effettuate al servizio clienti. L'operatore ha affermato di aver regolarmente gestito le segnalazioni di guasto.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto occorre evidenziare che, sebbene la contestazione dell'istante faccia riferimento a un'interruzione continua del servizio, le segnalazioni in atti attestano una erogazione discontinua dello stesso. Pertanto, la presente disamina si atterrà a tale tipologia di malfunzionamento.

In generale, si rappresenta che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Sul punto vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del

servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto di non aver usufruito del servizio a far data dal 1° novembre 2020 nonostante varie segnalazioni effettuate al servizio clienti. Dal corredo istruttorio fornito dall'operatore emergono diverse segnalazioni di guasto dal 29 ottobre 2020 al 22 febbraio 2021. Inoltre, l'istante, in data 26 maggio 2021 ha inviato un reclamo all'operatore nel quale ha lamentato *"la disattivazione della linea fissa dal 01/11/2020"*.

Di contro, l'operatore ha dedotto di aver regolarmente gestito tutte le segnalazioni con la risoluzione dei disservizi e con la sostituzione del modem e di aver riscontrato il reclamo scritto con la comunicazione che "*la linea n. 058563xxxx risultava regolarmente attiva e funzionante"*.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito correttamente del servizio, l'operatore, a seguito delle sopracitate segnalazioni tracciate in atti e del reclamo scritto, non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Wind Tre avrebbe dovuto produrre copia del traffico generato dall'utenza nel periodo successivo alla prima segnalazione ricevuta. Al riguardo, si osserva che le schermate estratte dai sistemi interni dell'operatore, prodotte da quest'ultimo a supporto della propria posizione, non hanno valore probatorio, come recentemente precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascriversi a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti caratterizzati dal malfunzionamento parziale del servizio. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento*".

Ciò posto, si osserva che il riconoscimento da parte di Wind Tre del rimborso di euro 10,00 a titolo di indennizzo da Carta dei Servizi non determina la cessazione della materia del contendere ma può essere valutato come acconto sulla cifra dovuta in favore dell'istante. L'erogazione di tale importo, infatti, essendo intervenuta *"nelle more del presente procedimento"* e quindi dopo il 24 febbraio 2023 (data di presentazione dell'istanza di definizione), risulta effettuata oltre i quarantacinque giorni dalla segnalazione del 29 dicembre 2020, non rientrando, pertanto, nella disposizione sull'inapplicabilità dell'indennizzo di cui all'articolo 2, comma 3 del Regolamento sugli

Indennizzi. Si precisa che, in assenza di evidenze documentali da cui emerga in maniera inconfutabile l'erogazione del citato rimborso tramite compensazione sull'insoluto, tale importo sarà considerato come acconto solo nel caso in cui sia stato effettivamente riconosciuto.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si determina il *dies a quo* nel 29 ottobre 2020 (data della prima segnalazione) e il *dies ad quem* nel 26 maggio 2021 (data dell'ultima segnalazione relativa al disservizio). Al riguardo si precisa che il termine finale è stato così individuato in ragione dell'assenza, nel periodo successivo al reclamo del 26 maggio 2021, di segnalazioni/reclami e di eventuali iniziative da parte dell'istante volte al ripristino del servizio asseritamente interrotto, come, ad esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo).

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 627,00 (seicentoventisette/00), determinato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per 209 giorni di discontinua erogazione del servizio sull'utenza n. 0585 63xxxx. Da tale somma andrà detratto l'importo di euro 10,00 eventualmente già riconosciuto da Wind Tre in base alla Carta dei servizi.

Si precisa che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, "*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*" (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR). Ciò posto non sono meritevoli di accoglimento le domande *sub ii)* e *sub iii)* per la parte relativa allo storno dell'insoluto interessato dall'intervallo temporale del disservizio anzidetto nonché la connessa eventuale pratica di recupero del credito.

<u>Sull'addebito dei costi di chiusura</u>.

Da quanto indicato dall'istante si evince una sostanziale contestazione dei costi di recesso e dei costi riferiti al modem restituito. L'operatore ha affermato di aver predisposto lo storno di euro 29,16 a titolo di costi di cessazione ricalcolati ai sensi della Delibera Agcom 487/18/CONS.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Anzitutto, si ritiene superata la richiesta dell'istante *sub i)* volta ad ottenere la risoluzione contrattuale per giusta causa, considerato che la cessazione del contratto è stata disposta da Wind Tre in data 14 ottobre 2021 per morosità.

Per quanto concerne i costi di recesso, in relazione ai quali l'operatore ha predisposto il ricalcolo con storno della somma di euro 29,16, valgono le considerazioni che seguono.

Sul punto viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere

«*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*».

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII, n. 37, stabilisce che "*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*".

Nel caso di specie, non risulta possibile verificare la coincidenza dell'importo addebitato con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link http://www.agcom.it/telefonia-fissa.

Infatti, la società Wind Tre ha sostenuto di aver ricalcolato i costi di cessazione addebitati nella fattura n. W213303xxxx, e di aver conseguentemente predisposto uno storno dell'importo di euro 29,16. Tuttavia, l'operatore, oltre a non aver prodotto copia della citata fattura, non ha indicato l'importo addebitato nella stessa a titolo di costi di cessazione e, soprattutto, non ha specificatamente dettagliato le modalità del ricalcolo effettuato e non ha giustificato né precisato il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all'offerta sottoscritta dall'istante.

L'operatore, infatti, si è limitato a dichiarare di aver ricalcolato i costi di cessazione senza chiarirne il relativo computo in riferimento al valore del contratto in questione e senza che sia stato indicato il *quantum* riconducibile alle spese da sopportare nel concreto per la dismissione di quella linea telefonica.

Inoltre, deve evidenziarsi che l'operatore non ha fornito prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale *"[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto"*, specificando espressamente che "*[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale*".

La previsione di cui al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che "*[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato"*.

Con riguardo all'informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l'operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, né in memoria né si evince dalla documentazione prodotta, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata.

L'operatore non ha quindi dimostrato la legittimità e correttezza degli importi fatturati successivamente alla cessazione del contratto, poiché non è dato evincere quali siano gli importi addebitati a titolo di costi di disattivazione di cui alla citata delibera n. 487/18/CONS.

Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che l'operatore debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla cessazione del contratto.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, in accoglimento delle domande *sub i), sub ii)* e *sub iii)* per la parte relativa agli addebiti successivi alla chiusura del contratto, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 0585 63xxxx emessa successivamente al 14 ottobre 2021 data in cui il contratto è cessato, comprese sia le somme addebitate per il modem considerato che risulta agli atti la restituzione dello stesso a cura dell'istante che i costi di cessazione, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per gli insoluti relativi a tali somme.

Sulla mancata risposta al reclamo.

La parte istante ha lamentato di non aver ricevuto alcun riscontro in merito al reclamo inviato con raccomandata A/R il 26 maggio 2021. L'operatore ha affermato di aver comunicato all'istante il mancato accoglimento del reclamo con e-mail del 14 giugno 2021.

La doglianza dell'istante è fondata per le motivazioni che seguono.

Nel caso di specie, non risulta provata in atti la ricezione da parte dell'istante della e-mail di riscontro asseritamente inviata dall'operatore in data 14 giugno 2021. Inoltre, come già sopra riportato, la schermata estratta dai sistemi interni dell'operatore, depositata da quest'ultimo a supporto della propria posizione, non ha alcun valore probante, trattandosi di riproduzione informatica generata dallo stesso soggetto che intende avvalersene, come recentemente precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023.

Ne consegue, quindi, che non risulta agli atti alcun riscontro da parte dell'operatore.

Al riguardo si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), nel quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità"* è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 10 luglio 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 26 maggio 2021 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 29 novembre 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 507 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Sulle spese di procedura

Infine, non si ritiene di accogliere la domanda *sub v)* volta ad ottenere il *"riconoscimento spese di procedura"*, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 627,00 (seicentoventisette/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio sull'utenza n. 0585 63xxxx al netto dell'importo di euro 10,00 eventualmente già erogato per tale disservizio.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 0585 63xxxx emessa nel periodo di competenza successivo al 14 ottobre 2021, comprese le somme addebitate per il modem e i costi di cessazione, fino alla fine del ciclo di fatturazione. La società è tenuta altresì a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito aperta per tale insoluto.
4. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 19 marzo 2024

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.)