

**DELIBERA N. 49/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/598456/2023)**

### **Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 10/08/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 03/04/2023 acquisita con protocollo n. 009XXX8 del 03/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 28/03/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/04/2023 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando costanti e ininterrotti problemi tecnici con apparati e servizi, tali da limitare fortemente l'attività lavorativa nonostante le continue e ripetute segnalazioni e gli interventi dei tecnici incaricati.

In particolare:

- il telefono risultava libero in entrata, ma i telefoni davano luce rossa fissa e non squillavano;

- nei casi in cui era stato possibile rispondere al telefono, spesso la telefonata si interrompeva improvvisamente e cadeva la linea;

- risultava difficile trasferire le telefonate da un interno all'altro;

- dopo aver digitato il numero in uscita ed aver inviato la chiamata, il terminale non squillava e la chiamata non partiva.

La luce rossa fissa è stata riscontrata come "insolita" anche dai tecnici incaricati per l'assistenza tecnica.

Nonostante le numerose richieste d'intervento sia al centro assistenza 1928 sia al commerciale della compagnia, gli interventi tecnici effettivamente realizzati sono stati pochi.

Addirittura, in un caso, un ticket di assistenza è stato chiuso arbitrariamente dalla compagnia senza alcun intervento materiale e soprattutto senza la risoluzione della problematica, sostenendo invece di aver risolto il malfunzionamento.

Tutte queste problematiche sono state riscontrate, in modo continuativo, dal momento stesso di attivazione dei servizi.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) Accertamento della risoluzione contrattuale per inadempimento del gestore ex art. 1454 c.c.;
- b) Indennizzo ai sensi dell'allegato A della delibera AGCOM 347/18/CONS;
- c) Risarcimento del danno arrecato all'attività d'impresa a titolo di lucro cessante;
- d) Storno integrale delle fatture emesse da novembre 2021 e quindi successive alla risoluzione del contratto. Con vittoria di spese.

Quantifica rimborsi e indennizzi in euro 3.000,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

Costituitasi con memoria del 19/05/2023, Wind ritiene inammissibile la richiesta di risarcimento del danno, così come formulata dall'istante.

Segnala inoltre l'assoluta genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove contesta dei disservizi senza specificare le numerazioni interessate ed i periodi contestati e richiede lo storno della posizione debitoria, senza fornire alcuna motivazione a sostegno di quanto vantato e senza nulla depositare di quanto asserito.

Dalle verifiche effettuate in seguito alla ricezione della presente istanza è emerso quanto segue.

In data 17/12/2020 perveniva proposta contrattuale per l'attivazione di 10 linee con piano tariffario Office MAXI che si completava in data 15/02/2021:

NGA.w50XXX714 - 052XXXXX664 - 052XXXXX665 - 052XXXXX666 -  
052XXXXX971 - 052XXXXX672 - 052XXXXX714 - 052XXXXX770 -  
052XXXXX661 - 052XXXXX662 - 052XXXXX660 (allegato 1 – PDC fisso).

In data 26/11/2020 perveniva altra proposta contrattuale per l'attivazione di alcune numerazioni mobili con piano tariffario SUPER UNLIMITED che si completerà il 27/11/2020:

346XXXX290 - 342XXXX209 - 370XXXX119 - 351XXXX258 (allegato 2 – PDC mobile).

In data 12/05/2021 l'istante segnalava un malfunzionamento parziale del servizio.

Effettuati i dovuti controlli, si procedeva all'apertura di segnalazione tecnica che veniva poi chiusa in data 03/06/2021 previo contatto all'istante, sull'utenza mobile 342XXXX209, che confermava il funzionamento del servizio.

Rispetto al disservizio parziale per la componente voce, dal 12/05/2021 al 03/06/2021, Wind sta provvedendo a riconoscere una NDC di euro 180,00 in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS.

In data 12/07/2021, l'utente tramite PEC lamentava un disservizio randomico e parziale relativamente al solo servizio voce.

In data 28/07/2021 veniva contattato il cliente: in seguito alle verifiche effettuate da un tecnico inviato in sede, si riscontrava che la rete Wind3 funzionava regolarmente e che la problematica riscontrata era dovuta ad alcuni collegamenti nella rete interna alla sede e quindi di competenza dell'utente.

Il cliente, ai fini del monitoraggio di qualità, veniva contattato in data 03/08/2021 e comunicava che il servizio internet e fonia funzionavano e che, preso atto della problematica tecnica relativa alla propria rete interna, aveva contattato un tecnico privato per la bonifica della rete stessa.

In ottica di caring a chiusura della segnalazione, sebbene il disservizio fosse da imputare a problematiche tecniche relative alla sede dell'utente, veniva comunque riconosciuto un indennizzo da carta servizi pari ad euro 100,00, attraverso accredito sulla prima fattura utile.

Dell'indennizzo veniva quindi dato riscontro all'istante mediante invio di comunicazione.

Nelle more del presente procedimento, stante la non tempestività della risposta, rappresenta che è in corso l'emissione di una NDC di euro 107,50 in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS.

In data 06/10/2021 la numerazione 052XXXXX971 migrava in NP ad altro operatore.

In data 12/01/2022 veniva inviata Racc. A.R. di sollecito e preavviso di disattivazione.

In data 02/03/2022 perveniva richiesta di portabilità dell'utenza mobile 370XXXX119, il cui espletamento avveniva in data 04/03/2022.

In data 08/04/2022 le linee, precedentemente sospese, venivano disattivate per morosità.

In data 08/03/2023 veniva depositata istanza UG/59XXX8/2023 presso il Corecom Emilia-Romagna, che si concludeva con mancato accordo.

Wind evidenzia come la richiesta di parte istante sia da rigettare, laddove non allega alcuna documentazione a supporto.

Oltre a ciò, sottolinea come parte istante, a seguito dell'unica PEC inviata in data 12/07/2021, come da documentazione in atti di controparte, non contestava ulteriormente alcun possibile malfunzionamento.

Ritiene dunque evidente che, qualora l'utente avesse subito ulteriori disservizi successivi a quello di luglio 2021, come prima cosa avrebbe dovuto segnalarlo all'operatore.

Inoltre, laddove l'istante avesse subito effettivamente questi ipotetici continui disservizi avrebbe potuto depositare istanza di conciliazione nel 2021 e non a due anni di distanza e richiedere, nel caso, anche un provvedimento d'urgenza.

L'istante presenta ad oggi una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 1.908,21.

Relativamente alle NDC in corso di emissione di euro 107,50 ed euro 180,00, le stesse andranno a compensazione dell'insoluto, in quanto di competenza del cliente.

Nello specifico, rappresenta che i conti telefonici (allegati) sono di completa debenza del cliente.

Evidenzia che, in ogni caso, il cliente è tenuto al pagamento delle fatture insolute in quanto non è presente alcuna richiesta di disattivazione; l'unica numerazione migrata è il DN 052XXXXX971 con data espletamento 06/10/2021 e da tale data il DN non ha più fatturato.

L'istante ha quindi continuato a fatturare le altre linee fino alla disattivazione delle stesse per morosità avvenuta ad aprile 2022.

Inoltre, avendo il cliente, in fase di stipula contrattuale, scelto di pagare il costo d'attivazione per l'Office SMART in modalità rateizzata, anche questi costi sono stati fatturati fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione.

Respinge quindi la richiesta di storno integrale poiché l'istante non chiarisce il motivo della sua pretesa né le documenta.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, con riferimento alle richieste di cui ai punti a) e c), occorre rilevare come l'oggetto delle pronunce dell'Autorità abbia un contenuto c.d. "vincolato", in quanto limitate, una volta riscontrata la fondatezza dell'istanza, a disporre la liquidazione di indennizzi, oltre che rimborsi e/o storni di somme non dovute.

Risultano pertanto inammissibili, perché esulano dalla competenza del Corecom, sia la richiesta volta ad una pronuncia dichiarativa della risoluzione del contratto, che quella di risarcimento del danno, fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Tanto premesso, le richieste di cui ai punti b) e d) vengono trattate congiuntamente e respinte come nel seguito.

Si osserva, in primo luogo, come l'istanza formulata risulti generica e priva di elementi di dettaglio.

Rispetto ai malfunzionamenti, l'istante non indica l'arco temporale in cui si sarebbero verificati.

Nemmeno allega le fatture di cui chiede lo storno.

L'istante, che non ha replicato alle memorie avversarie, ha prodotto a fascicolo unicamente una PEC, inviata in data 9 luglio 2021 tramite Legale di fiducia, per lamentare quanto segue:

“... la società mia assistita ha costantemente ed ininterrottamente avuto problemi tecnici con gli apparati e i servizi da Voi forniti tali da limitare fortemente l'operatività e l'attività lavorativa della stessa. In aggiunta, nonostante le ripetute e continue segnalazioni, anche successivamente all'intervento di un Vs tecnico incaricato avvenuto in data 11/05/2021, le problematiche di cui sopra non sono ancora state risolte e che qui vado meglio a descrivere: - il telefono risulta libero in entrata, ma i telefoni danno luce rossa fissa e non squillano; - nei casi in cui si riesce a rispondere al telefono, spesso la telefonata si interrompe improvvisamente e cade la linea; - risulta difficile trasferire le telefonate da un interno all'altro; - dopo aver digitato il numero in uscita ed aver inviato la chiamata, il terminale non squilla e la chiamata non parte; - la luce rossa fissa è stata

riscontrata come "insolita" anche dal tecnico che ha effettuato l'intervento di assistenza;  
- tutte queste problematiche sono state riscontrate, in modo continuativo, dal momento stesso di attivazione dei servizi.”.

La missiva si concludeva con le richieste a Wind di risoluzione delle problematiche lamentate, nonché di indennizzo e risarcimento per danno patrimoniale.

Non risultano altre segnalazioni, né richieste all'intestato Corecom per l'emissione di provvedimenti d'urgenza.

Rispetto al quadro offerto dall'operatore non risulta, come già anticipato, alcun tipo di replica o controdeduzione da parte dell'istante, in esito alla posizione del quale si ritiene di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733).

Tale orientamento è stato recepito dal disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale “il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte” (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019, Corecom Emilia-Romagna n. 34/2022).

Ne consegue che, non essendo emersi elementi idonei a configurare una condotta illegittima in capo all'operatore, la richiesta di storno delle fatture emesse da novembre 2021 non può essere accolta.

Quanto alla richiesta di indennizzi, si osserva come l'unico reclamo in atti (del 9 luglio 2021) risulti riscontrato dall'operatore che, inoltre, ha corrisposto indennizzo attraverso nota di credito su fattura.

Occorre tuttavia precisare come quella parte della PEC con cui l'utente chiede di essere risarcito del danno patrimoniale subito non integra la nozione di reclamo, rappresentando quest'ultimo segnalazione di un disservizio ovvero di una problematica attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata (art. 1, comma 1, lettera d, allegato A alla delibera 179/03/CSP).

Per questo motivo, si è ritenuto di non indennizzare il silenzio dell'operatore sul punto.

Si aggiunge che la segnalazione asseritamente effettuata in data 10/06/2022 (indicata nella scheda di dettaglio del procedimento su Conciliaweb) non risulta supportata da documentazione che rechi il relativo codice identificativo idoneo a consentirne la tracciabilità e che ciascun operatore rilascia in occasione del contatto da

parte del cliente (in caso di contatto telefonico) o di missiva (in caso di reclamo via PEC o raccomandata).

Ne consegue come non possa essere considerata reclamo.

Non sono emerse ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

Respinta, infine, la richiesta relativa alle spese, attesa la gratuità della procedura telematica.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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

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.

Bologna, 10/08/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi