

DELIBERA N. 60/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/607251/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 24/10/2023;

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. 194/23/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. 194/23/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 12/05/2023 acquisita con protocollo n. 01XXX18 del 12/05/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 20/04/2023, l'istante ha presentato, in data 12/05/2023, istanza di definizione nei confronti di Wind XXXX, d'ora in poi Wind, lamentando disservizi e illegittima fatturazione (servizio di telefonia mobile affari).

In particolare, l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 20/07/2022 procedeva all'attivazione del servizio sottoscritto con Wind per quanto riguarda il contratto precedentemente siglato n° 15XXE + 12 (ORDINE AMMINISTRATIVO N-PH-1-556XXXXXXXX524).

Da tale data iniziavano molteplici disagi.

In primis, restava isolato con voce e dati per un totale di giorni 20 su 8 numerazioni.

Più volte, invitava Wind, tramite il servizio clienti, a risolvere le varie problematiche, tracciando parecchi ticket, di cui chiede report.

Contesta poi le fatture allegate in quanto non economicamente congrue a quanto prospettato da Wind.

Oggi Wind, nonostante richiesta di disdetta e cessazione di tutti i servizi di connessione e fonia fissi, continua a fatturare.

Il passaggio ad altro operatore (dac 08/03/2023) è stato fatto sia per una questione economica (stesse esigenze soddisfatte con un risparmio del 90%) sia per l'applicazione del voucher governativo.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) storno delle fatture emesse e di prossima emissione senza l'imputazione dei costi di recesso, in quanto vigente libero mercato;

b) indennizzo calcolato su 8 numerazioni + 1 connessione.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 29/06/2023, eccepisce quanto segue.

Chiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa, essendo notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali.

L'istante reclama un presunto e non accertato disservizio tecnico dal 20/07/2022, ma alcun tipo di reclamo, GU5, contestazione al servizio clienti è pervenuto né è presente sui sistemi Wind.

Parte istante segnala per la prima volta, e mai prima di allora, con l'UG/58XXX36/2023 del 19/01/2023, un presunto e non accertato disservizio tecnico di ben sette mesi prima.

È evidente che, qualora avesse subito un disservizio per così lungo tempo, parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti Wind.

L'istante pertanto assumeva un comportamento contraddittorio rispetto al disservizio contestato.

In ogni caso ritiene l'istanza debba essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata.

Alcuna documentazione (contratti, fatture, reclami effettuati nel periodo di contestazione, indicazioni delle utenze per le quali manifesta il disservizio, la natura del

disservizio, ad esempio se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio, il dies a quo e dies ad quem del disservizio stesso) viene allegata o descritta all'istanza.

L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta, indicando solo genericamente "In data 20/07/2022 procedevo all'attivazione del servizio sottoscritto con Wind [...] Da tale data l'escalation di disagi è diventata insormontabile [...] siamo rimasti isolati con voce e dati per un totale di giorni 20 su 8 numerazioni", senza alcuna documentazione a supporto di quanto dichiarato.

Ribadisce che non è presente alcun reclamo e che non sono indicate le 8 linee per le quali il cliente, a distanza di sette mesi dal presunto disservizio, avanza pretese.

Evidenzia, inoltre, che l'istante ha inoltrato una comunicazione di "disdetta immediata servizi Executive evolution no limit linea Voip e qualsiasi connettività annessa" in data 09/03/2023 e che con tale comportamento del cliente, la scrivente, non ha avuto nemmeno la possibilità di appurare la natura dell'eventuale disservizio e, nel caso esistente, di mettere in campo tutte le azioni necessarie per una pronta risoluzione laddove la stessa fosse imputabile alla scrivente e non all'impianto del cliente.

Nel caso di specie, poi, la genericità della contestazione formulata dall'istante chiama la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa.

Per le già indicate ragioni, ritiene in via preliminare che l'istanza vada, pertanto, rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata.

Pertanto, con riferimento alle richieste del cliente, chiede, in primis, il rigetto di tutte le domande attoree perché generiche e non adeguatamente provate.

Chiede l'inammissibilità in merito alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione.

Sottolinea infatti la contraddizione attuata dallo stesso cliente in istanza, in quanto prima contesta che: "Wind, nonostante la richiesta di disdetta e cessazione di tutti i servizi di connessione e fonia fissi, continua a fatturare", poi richiede l'indennizzo per perdita della numerazione 052XXXX570.

Evidenzia, inoltre, che tale numerazione (unica inserita in istanza) non è mai stata attivata sui sistemi Wind.

Inoltre, è lo stesso cliente che ha richiesto la portabilità delle numerazioni attive ad altro OLO, portabilità che si è completata con successo in data 08/03/2023 e confermata dalla pec di disdetta inoltrata da parte istante il 09/03/2023.

Procede a depositare tale comunicazione di disdetta nel fascicolo documentale in quanto non prodotta dal cliente per dimostrare il proprio corretto operato.

Chiede l'inammissibilità in merito alla seguente richiesta: "contestiamo le fatturazioni allegate in quanto non economicamente congrue a ciò che prospettatoci da Wind".

Le fatture non sono allegate, non viene allegato il contratto, non viene indicato quale sarebbe questa non congruità tra importi fatturati e condizioni contrattuali pattuite.

Altresì, inammissibile, come ben noto, è la successiva richiesta avanzata: "tale disagio ci ha impedito di operare con normalità perdendo tantissimi contatti con i clienti per noi fondamentali".

Difatti, la stessa, trattandosi di richiesta di risarcimento danni, non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita.

Sul piano della ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind evidenzia quanto segue.

In data 21/07/2022 il cliente richiedeva l'attivazione del contratto, con durata di 24 mesi, n.155XXXXXXXX522/155XXXXXXXX533 per tre numerazioni native Wind 052XXXX997 – 052XXXX993 – 052XXXX358 e una linea in portabilità in NP 052XXXX034, che si completava in data 16/09/2022, con piano tariffario Executive Evolution No Limit, associate a 4 CPE Manager (allegate condizioni generali di contratto e OLQ).

In data 07/06/2022 si completava l'attivazione di due Net Ride e tre 3 CPE Manager.

Segnala che parte istante è titolare anche di alcune utenze mobili, non oggetto di tale procedimento, che, per privacy, non verranno indicate nella presente ricostruzione.

Si riserva peraltro di fornire le ulteriori informazioni circa le utenze mobili laddove codesto CORECOM dovesse richiedere una richiesta istruttoria a riguardo.

Riporta, di seguito, per una visione immediata, il contratto sottoscritto per le utenze oggetto del contendere (allegato).

In data 19/01/2023, parte istante depositava il procedimento UG/58XXX6/2023.

Prima della discussione dell'udienza, ovvero in data 08/03/2023, le linee 052XXXX993 – 052XXXX358 – 052XXXX997 – 052XXXX034, migravano ad altro gestore (allegato OLQ).

A conferma della volontà di cessare il contratto con Wind, perveniva, in data 09/03/2023, Pec con la quale parte istante richiedeva la “disdetta di tutti i servizi Executive Evolution e qualsiasi connettività annessa”.

Le utenze risultavano già cessate in quanto migrate come sopra riportato e come da OLQ depositato.

Allega di seguito e nel fascicolo documentale la comunicazione di disdetta in quanto non prodotta da parte istante, al fine di documentare il corretto operato di Wind.

In data 20/04/2023 si concludeva il procedimento UG/58XXX6/2023 con un verbale di esito negativo.

A seguito del procedimento su menzionato veniva effettuata una verifica sulla fatturazione in quanto il cliente riteneva che quanto fatturato non era conforme con quanto prospettato da Wind in sede di sottoscrizione del contratto.

Il gruppo competente non riscontrava incongruenze fra quanto sottoscritto in PDC e quanto attivato e fatturato.

Relativamente alla disdetta del servizio, inviata dal cliente in data 09/03/2023, si è richiesto lo storno di quanto fatturato per le utenze fisse, servizi e apparati connessi al Wind Connect dalla data del 09/03/2023 fino a chiusura del ciclo di fatturazione come di seguito riportato:

Nota di credito 532XXXXXX128 per € 39,70;

Nota di Credito 532XXXXXX062 per € 606,28;

Nota di Credito 532XXXXXX063 per € 1583,33 (allegate note di credito).

Ad oggi parte istante, pertanto, ha una debenza di € 14.836,02 di cui 5.456,09 € relativa alle numerazioni fisse oggetto del contendere, per fatture correttamente emesse riferite al contratto 155XXXXXXXX522/155XXXXXXXX533 e mai contestate da parte istante, e 9.379,93 € inerenti alla disattivazione del prodotto Net Ride prima della scadenza naturale.

Come da condizioni di contratto, sottoscritte da parte istante, la disattivazione dei contratti relativi ai prodotti Net Ride e Connect prima della scadenza naturale, fa sì che vengano addebitati, in un'unica soluzione, i canoni residui ancora non fatturati.

Il cliente, inoltre, ha ulteriori importi aperti inerenti alle numerazioni mobili non oggetto del presente procedimento ad oggi ancora attive a sistema e che continueranno ad emettere fatture.

Allega il contratto nella sua interezza e di seguito riporta per praticità di lettura i riferimenti in merito agli apparati.

Riporta l'articolo 6.3 "Recesso del Cliente" delle condizioni di contratto:

"Il Cliente che receda dal presente Contratto potrà essere tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da WIND XXX il cui importo è indicato negli Allegati. WIND XXX potrà subordinare la concessione di sconti sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi servizi offerti da WIND XXX al mantenimento, da parte del Cliente, del Contratto per una durata determinata, stabilita di volta in volta dall'offerta. In tale ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dal Contratto, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti di cui ha beneficiato, secondo quanto previsto dal Contratto".

In merito al disservizio lamentato, nota è la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che

"WIND si impegna 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. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso... Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3".

Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno.

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.

Specifica che, nel caso specifico, non venivano segnalati disservizi pertanto alcun indennizzo è dovuto.

Ricorda l'art 14 "Esclusione degli indennizzi" Allegato A delibera 347/18/CONS, che al punto 4 statuisce

"Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a

conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Come indicato nella Carta Servizi Wind (punto 2.3):

“I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.”.

In merito alla contestazione circa le fatturazioni emesse ritenute non economicamente congrue rispetto a quanto prospettato da Wind, ribadisce che, a seguito del procedimento UG/58XXX6/2023, veniva effettuata una verifica sulla fatturazione e alcuna anomalia veniva riscontrata.

Ribadisce che dava correttamente seguito a quanto sottoscritto e richiesto da parte istante e la fatturazione era conforme al contratto sottoscritto.

Sottolinea che le fatture contestate non sono allegate, non è allegato il contratto, non viene indicato quale sarebbe questa non congruità tra importi fatturati e condizioni contrattuali pattuite.

Richiama le Condizioni Generali di Contratto, che all'art. 5.4 “Termine e modalità di pagamento” sanciscono:

“Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto in conto corrente, a mezzo carta di credito, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Wind l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5.” (allegate Condizioni Generali di contratto).

Nessun reclamo è pervenuto in merito ai conti telefonici emessi e regolarmente fatturati; il cliente, semplicemente, sceglieva di non pagare.

Parte istante non può dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che, nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati che risultano applicate correttamente a sistema.

Per quanto sopra evidenziato, rappresenta, pertanto, l'infondatezza della presente contestazione avente ad oggetto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle

prospettate/pattuite in quanto Wind ha regolarmente attivato quanto indicato nel contratto sottoscritto ed effettuato gli opportuni adeguamenti contabili procedendo con lo storno delle competenze delle utenze fisse dalla data della comunicazione di disdetta inoltrata da parte istante, lasciando a carico del cliente le competenze delle sim mobili, non oggetto di tale procedimento, e i conti telefonici insoluti precedenti alla predetta comunicazione di disdetta del 09/03/2023.

Parte istante non si è mai premurata di segnalare eventuali anomalie secondo i canali messi a disposizione dallo scrivente gestore.

Rileva l'assenza, sia sui propri sistemi sia in atti, di reclami inviati tramite i canali preposti dalla Carta Servizi Wind.

Relativamente ai costi di cessazione/migrazione, rappresenta che i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue:

"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni."

Anche le "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge" prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori.

In particolare, come previsto anche in "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" dell'Agcom, i costi che "l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso".

Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati.

La fonte primaria aggiunge che "L'Autorità' per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2."

Da quanto richiamato, se ne deduce che l'Autorità citata è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità.

Le Linee Guida sopra citate prevedono che

“Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”.

Aggiunge poi che “l’attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi”.

E’ in forza di tale previsione che Agcom ha avviato nel Febbraio del 2009 un’istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’effettuazione delle operazioni di disattivazione.

A valle di tale istruttoria, l’Autorità vigilante ha certificato i costi di Wind, eliminandone alcuni e riconoscendone altri.

Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all’istante sono dovuti in base a quanto previsto dall’art. 1 della Legge Bersani, oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell’Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare.

Tutto ciò premesso, chiede il rigetto delle richieste dell’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potendo rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell’istruttoria condotta, l’istanza deve essere integralmente rigettata per i motivi di seguito indicati.

La domanda sub a) non merita accoglimento.

L’istante chiede lo storno delle fatture emesse e di prossima emissione (in quanto ritenute, non specificandone peraltro le ragioni, economicamente non congrue rispetto a quanto prospettato da Wind e, inoltre, in quanto emesse nonostante richiesta di disdetta e cessazione di tutti i servizi di connessione e fonia fissi), con esclusione di eventuali costi di recesso, senza, tuttavia, allegare agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto.

Innanzitutto, l’istante non risulta a fascicolo avere mai inoltrato alcun reclamo avverso le fatture via via ricevute e qui contestate per le ragioni sopra riportate (quello a mezzo pec in data 22/12/2022 risulta del tutto generico e, inoltre, sprovvisto di ricevuta di consegna).

Si evidenzia, in proposito, che, secondo un orientamento ormai pacificamente consolidato, la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può, eventualmente, essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano.

Risulta poi agli atti come Wind abbia, successivamente, effettuato gli opportuni adeguamenti contabili, procedendo con lo storno delle competenze delle utenze fisse dalla data della comunicazione di disdetta inoltrata da parte istante (note di credito allegate).

Quanto poi alla richiesta di non imputare alcun costo di recesso, anch'essa non risulta accoglibile, non essendo emersi presupposti che legittimino un recesso senza oneri e spese (stante, in particolare, quanto riportato al punto successivo).

La rappresentazione dei fatti fornita dall'operatore, supportata dalla documentazione a tal fine prodotta, resta dunque confermata, l'istante non avendo, tra l'altro, replicato ad essa alcunchè, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 013XXX9/2023) precisava che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta di storno avanzata.

La domanda sub b) non merita accoglimento, non avendo l'istante assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. (ai sensi del quale “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

L'istante si limita, infatti, a richiamare svariati reclami telefonici asseritamente rivolti al Servizio Clienti Wind, rispetto ai quali, tuttavia, non produce alcun elemento volto a consentirne la tracciabilità.

Sul punto, si evidenzia come ad ogni reclamo telefonico venga assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia, per l'appunto, a fini di tracciabilità, sia per ottenere aggiornamenti sullo stato dello stesso.

Pertanto, assenti, nel caso di specie, elementi idonei a consentirne la tracciabilità, non si può ritenere che i suddetti reclami telefonici siano stati effettivamente presentati (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 33/2020 e 15/2023).

Neppure risulta prodotta agli atti copia di alcun reclamo scritto inoltrato a Wind per segnalare gli asseriti disservizi e consentire così all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per gestire e risolvere quanto lamentato (a fascicolo risulta solo una comunicazione, a mezzo pec del 09/03/2023, di disdetta del contratto).

Sul punto, si richiama il costante orientamento di Agcom secondo il quale non è possibile affermare la responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'istante non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo allo stesso operatore (cfr. delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 16/2021).

Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi, tra le altre, delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR).

Pertanto, se l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della previa segnalazione del problema.

A tal riguardo, deve poi richiamarsi l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”.

Si evidenzia, inoltre, più in generale, come nessun tipo di documentazione, idonea a comprovare le doglianze dell'istante circa i lamentati disservizi, risulti dal medesimo prodotto a fascicolo.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 7/2021).

Deve, dunque, ribadirsi l'impossibilità di accogliere la richiesta di indennizzo avanzata.

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, 24/10/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca