

**DELIBERA N. 80/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/623428/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 21/12/2023;

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 27/07/2023 acquisita con protocollo n. 0201XXX del 27/07/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 29/06/2023, l'istante ha presentato nei confronti di Wind XXX, di seguito Wind, istanza di definizione in data 27/07/2023, lamentando la sospensione della linea, avvenuta in assenza di preavviso.

In particolare, riferisce di non avere mai ricevuto richieste di pagamento da parte dell'operatore, che, senza alcun preavviso, provvedeva a sospendere la connessione internet causandogli ingenti danni.

A causa del riferito disservizio, passava ad altro operatore per avere garantita la continuità del servizio, perdendo la numerazione e subendo un ingente danno.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) indennizzo ai sensi dell'art. 5 della delibera 347/18/CONS (sospensione del servizio);

b) Indennizzo ai sensi dell'art. 10 della delibera 347/18/CONS (perdita della numerazione);

c) storno di tutte le fatture mai notificategli.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 8.660.

Segnala i seguenti disservizi:

1. sospensione amministrativa dell'utenza (data sospensione: 01/09/2022, data riattivazione: non risolto);
2. perdita titolarità della numerazione (data inizio utilizzo numerazione: 01/01/2019, data perdita numerazione: 01/09/2022);
3. contestazione fatture (data reclamo: 19/05/2023).

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

Costituitosi con memoria del 09/10/2023, Wind evidenzia quanto di seguito.

Preliminarmente, eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione per la completa genericità della stessa, laddove l'istante lamenta la sospensione e la perdita della linea oggetto di controversia in modo del tutto generico, senza una descrizione precisa dei fatti, né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate.

Manca, quindi, qualsivoglia riferimento documentale.

E' lo stesso istante, con il presente formulario, ad indicare come data di eventuale sospensione il 01/09/2022 e l'invio di un unico reclamo il 19/05/2023 (contestualmente all'esperimento del tentativo di conciliazione).

Ribadisce che l'istanza deve essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, atteso che l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e dell'asserita responsabilità della convenuta.

Rileva che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, l'istante deve 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.

Insiste per il rigetto di tutte le domande attoree perché generiche e non adeguatamente provate.

Rileva che in data 06/03/2019, a fronte della sottoscrizione della relativa proposta di contratto (allegata), veniva attivata su rete Wind XXX "LNA" Nuova Linea Telefonica, con numero 051XXXX401.

Aggiunge che parte istante, subito dopo l'attivazione, sceglieva, per il proprio centro di fatturazione P10XXXXXX57, associato alla linea 051XXXX01, la modalità di invio fattura e-Conto by mail, (che viene attivata dall'utente tramite APP/Area Clienti); pertanto, i conti telefonici sono sempre stati regolarmente inviati all'indirizzo XXXXX.XXXXX@GMAIL.COM (allegata schermata relativa a dati fatturazione).

Precisa che, sin dall'attivazione del contratto e per tutta la durata del rapporto contrattuale, parte istante non ha mai inviato reclami o richieste di informazioni in merito alle fatture emesse relativamente alla linea 051XXXX401 (allegata schermata relativa a interazioni storicizzate).

Aggiunge che in data 12/04/2022, stante il continuo mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente e il suo assoluto disinteresse al riguardo, inviava raccomandata di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale rispetto alla linea 0514XXXX01, centro di Fatturazione P10XXXXXX57.

Precisa che la suddetta raccomandata veniva correttamente inviata, presso la sede legale dell'utente, all'indirizzo corrispondente sia a quello presente sui sistemi Wind XXX che a quello indicato dall'utente in ConciliaWeb, nonché consegnata in data 27/04/2022 (allega dettaglio della raccomandata).

Nonostante la suddetta raccomandata, parte istante né pagava i conti telefonici né si premurava di contattare la scrivente convenuta per chiedere informazione al riguardo.

Aggiunge che lo stato di morosità perdurava anche per le fatture successive alla raccomandata di cui sopra.

Evidenzia che si riserva, nel caso il Corecom lo ritenesse opportuno, di documentare tutte le fatture successive alla raccomandata del 19/04/2022.

Atteso il perdurante stato di morosità, in data 13/09/2022 la linea 051XXXX401 veniva sospesa per morosità ed il successivo 29/11/2022 cessata.

Ribadisce che parte istante, come da sua stessa documentazione in atti, non contattava mai la convenuta e né inviava reclami, né prima o dopo la sospensione, né subito dopo la cessazione della linea avvenuta in data 29/11/2022.

Conferma che l'istante ha inviato un unico reclamo in data 19/05/2023, quindi, ben sei mesi dopo la cessazione della linea e, pertanto, contestualmente all'esperimento del tentativo di conciliazione.

Rileva che è la stessa regolamentazione Agcom ad escludere ogni forma di indennizzo nel caso in cui l'utente non segnali il disservizio tempestivamente.

Ribadisce di avere provveduto, prima di procedere alla sospensione e poi alla successiva cessazione della linea, ad informare l'istante della morosità pendente, sollecitandone il pagamento e preavvertendolo della sospensione.

Evidenzia che la sospensione serve a dare contezza all'utente, in maniera fattuale e in aggiunta alle relative comunicazioni, che la linea non è più funzionante per motivi amministrativi, in modo che il medesimo abbia il tempo e la possibilità di sanare lo stato di insolvenza prima che la linea venga definitivamente cessata.

La disattivazione giunge infatti solo laddove non vi sia né il pagamento dell'insoluto, né una contestazione sulle fatture che quell'insoluto hanno determinato.

Conferma che nulla faceva l'utente a seguito dell'avvenuta sospensione.

Respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati, di cui conferma la debenza a carico dell'istante.

Da ultimo, chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

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

L'istante, con replica del 19/10/2023, eccepisce quanto di seguito.

In passato aveva avanzato richieste di indennizzo a Wind, ottenendo un riconoscimento di responsabilità nei confronti della stessa, proprio in virtù di un mancato funzionamento della linea, come da delibera GU14/3XXX1/2018.

Tale disservizio è confermato nella memoria di controparte alla pagina 6 ko attivazione.

Evidente è stata la difficoltà di installare e mantenere funzionante la suddetta connessione, motivo per il quale ha integrato con altri dispositivi la connessione internet all'interno dei propri locali, stante la necessità imprescindibile di mantenere collegato il registratore di cassa.

Ma ciò ha portato ad una duplicazione dei costi.

Appare fantasiosa la richiesta di pagamento da parte di Wind.

È prassi degli operatori sospendere e/o limitare l'erogazione del servizio già dopo il mancato pagamento di due/tre mensilità.

Orbene, maturare un debito per importo superiore a € 1.000,00 significherebbe usufruire per anni di un servizio e mai corrispondere nulla.

Precisa di non avere mai ricevuto richieste di pagamento da parte della fornitrice del servizio e ciò fa presumere che fosse in regola con i pagamenti.

In riferimento alla raccomandata menzionata dalla convenuta e asseritamente inviata all'istante, rileva che non vi è prova che sia mai stata recapitata nè che sia mai pervenuta, contestandone in ogni caso la ricezione.

Pertanto, chiede prova dell'avvenuta ricezione, da esibire in questa sede.

Ribadisce che tale raccomandata non gli è mai stata recapitata, ma che, anche nel caso fosse stata recapitata, il correlato preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale è da ritenersi nullo.

Infatti, XXXXXX XXX ha regolare licenza rilasciata da Agcom e Ministero della Giustizia per operare esclusivamente nelle seguenti regioni: Marche, Umbria, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna, Lombardia.

Ne consegue che l'atto asseritamente trasmesso è nullo poiché eseguito dall'operatore di posta privata senza relativo titolo abilitativo, come da licenza che si allega.

L'istante, non utilizzando in modo continuativo e unico la connessione fornita da Wind, si rendeva conto della cessazione della propria utenza telefonica solo nel marzo 2023 e, quindi, inviava reclamo a maggio 2023 (nel rispetto dei termini fissati dai regolamenti).

Per tali ragioni, insiste sull'accoglimento della domanda, così come richiesto in GU14/62XXX8/2023.

#### **4. La replica dell'operatore**

Con replica del 26/10/2023, l'operatore precisa quanto di seguito.

Relativamente alla contestazione di parte istante

“In riferimento alla raccomandata, menzionata dalla convenuta e asseritamente inviata alla XXXXXX XXX non vi è prova che questa sia stata recapitata o sia mai pervenuta alla mia assistita, la quale in ogni caso contesta la ricezione della stessa. Pertanto si chiede prova dell'avvenuta ricezione da esibire in questa sede”,

allega l'attestazione dell'esito di consegna della raccomandata con barcode R87XXXXXXXX89.

In riferimento all'ulteriore contestazione

“ma anche nel caso fosse stata recapitata il correlato preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale è da ritenersi nullo. Infatti XXXXX XXX ha regolare licenza rilasciata da Agcom e Ministero della Giustizia per operare esclusivamente nelle seguenti regioni: Marche, Umbria, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna, Lombardia. Ne consegue che l'atto asseritamente trasmesso è nullo poiché eseguita dall'operatore di posta privata senza relativo titolo abilitativo, come da licenza che si allega”,

evidenzia che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, esula dalla competenza del Corecom la facoltà di esprimersi in merito alle licenze fornite a XXXXX XXX

Aggiunge che XXXXX XXX. è operatore legittimato ad inviare proprie comunicazioni di preavviso di sospensione e cessazione su tutto il territorio nazionale, come altresì evincibile da <https://www.XXXXXX.pdf> (v. AUG/1XX0/2007 e LIC/4XX/2007) e come altresì si può evincere dallo stesso sito di XXXXX <https://www.XXXXXX> (allega attestazione dell'autorizzazione generale ai sensi dell'art. 6 del Dlgs. 261/99, così come modificato dal Dlgs. n. 58/2011, con l'estensione al servizio a valore aggiunto “raccomandata plus”, rinnovata fino al 31/12/2024).

Diversamente, la licenza individuale speciale A 2 allegata dall'utente riguarda unicamente notificazioni di atti giudiziari e multe.

Ribadisce la richiesta di rigetto delle domande avversarie perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

## **5. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub a) e sub b), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si ritiene di non accogliere l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità sollevata da Wind in memoria, atteso che l'asserita genericità dell'istanza non impedisce, di per sé, la proponibilità della stessa, ma solo, eventualmente, l'accoglimento delle richieste in essa contenute.

Deve poi evidenziarsi, con riferimento, in particolare, all'importo richiesto dall'istante (euro 8.660), come questo Corecom non abbia poteri di cognizione in materia di risarcimento danni (ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato B alla delibera n.



194/23/CONS, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. . Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.”).

Ciò premesso, l’istante lamenta la sospensione della linea 051XXXX401, asseritamente avvenuta senza preavviso, con conseguente perdita di titolarità della stessa.

Peraltro, quell’unico reclamo allegato agli atti risulta essere stato inoltrato solo in data 19/05/2023, dunque del tutto tardivamente rispetto al periodo di verifica dei disservizi lamentati (sospensione della linea a settembre 2022; cessazione della stessa a novembre 2022).

A tal riguardo (premesso che già le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, enunciavano il principio secondo cui “in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”), non può che ribadirsi quanto ora espressamente disposto dall’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.”.

Deve poi evidenziarsi che, qualora si verificano, in particolare, sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l’utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza, volto ad ottenere l’adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l’altro, a garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche.

Detta procedura si attiva presentando al Corecom istanza di provvedimento temporaneo mediante formulario GU5, che rappresenta, si ribadisce, lo strumento appositamente previsto per ovviare a dette problematiche di sospensione.



Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto.

Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, posto che dall'istruttoria condotta, oltre alla palese tardività del deposito del Formulário UG, non è emerso alcun Formulário GU5 a tal riguardo presentato, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo.

Alla luce di tali considerazioni, si ribadisce dunque la non accoglibilità delle suddette richieste di indennizzo avanzate.

La richiesta sub c) non è accoglibile.

Rispetto alle doglianze così come formulate dall'istante, non sono, infatti, emersi, alla luce sia dei puntuali ed esaustivi chiarimenti forniti da Wind (nella memoria e nelle successive repliche, cui dunque non può che rimandarsi) che della documentazione prodotta a corredo degli stessi, elementi idonei a dimostrare la non debenza delle contestate fatture.

Ne consegue che, in assenza di elementi idonei a configurare una condotta illegittima in capo all'operatore, alcuno storno può essere accordato.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza 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, 21/12/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca