DELIBERA N. 52/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

(GU14/549848/2022)
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 13/09/2022 acquisita con protocollo n. 0263202 del 13/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, sull'utenza n. 050 520xxxx, lamenta l'interruzione dei servizi voce e accesso ad *internet*, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- constatava l'interruzione dei servizi voce e connettività ad internet a far data 22 giugno 2022;
- tempestivamente (22 giugno 2022) segnalava il disservizio ("*Modalità del reclamo: Call center dell'operatore; Codice dell'operatore: ticket n. 142874xxxx*").
- In data 25 luglio 2022, nell'ambito della procedura di conciliazione UG/541079/2022, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - n. GU5/541080/2022 - con la quale "*chiede[va] l'immediato ripristino della funzionalità della linea telefonica e della connessione internet corrispondenti all'utenza 050520xxxx*". Specificava di "*riserva[rsi] di quantificare l'indennizzo per un disservizio che risale al 22 giugno [2022]*".
- L'utenza veniva ripristinata, come da nota dell'istante depositata l'11 agosto 2022. Con comunicazione del 12 agosto 2022 l'operatore confermava di aver *"provveduto a contattare la cliente ed è stata guidata nell'interfaccia del modem per la riattivazione della rete 5hgz. Eseguita operazione e prova di connessione. Cliente regolarmente connesso"*.
- In data 13 settembre 2022 si ripresentava il medesimo disservizio della durata di tre giorni (Ticket N.145359xxxx).

- Nel formulario GU14 ha indicato le segnalazioni, "*tutte rimaste senza esito*", riportando testualmente il seguente testo. "*Gentile Cliente, in riferimento alla tua segnalazione odierna, l'identificativo della pratica è il N. 142874xxxx. Ti informiamo che la risoluzione è prevista entro il terzo giorno lavorativo, salvo imprevisti. Ci scusiamo per il disagio. Registrati all'Area Clienti WINDTRE e scarica l'App dal link https://www.windtre.it/guida-app/. Entra in CHAT con WILL per ogni esigenza. Gentile Cliente, in riferimento alla tua segnalazione odierna, l'identificativo della pratica è il N. 143524xxxx. Ti informiamo che la risoluzione e' prevista entro il terzo giorno lavorativo, salvo imprevisti. Ci scusiamo per il disagio. Registrati all'Area Clienti WINDTRE e scarica l'App dal link https://www.windtre.it/guida-app/. Entra in CHAT con WILL per ogni esigenza. Gentile Cliente, in riferimento alla tua segnalazione odierna, l'identificativo della pratica è il N. 144036xxxx. Ti informiamo che la risoluzione è prevista entro il terzo giorno lavorativo, salvo imprevisti. Ci scusiamo per il disagio. Registrati all'Area Clienti WINDTRE e scarica l'App dal link https://www.windtre.it/guida-app/. Entra in CHAT con WILL per ogni esigenza*".

In data 12 settembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "*immediato ripristino della linea sospesa*";

ii) "*indennizzo per ogni giorno di sospensione fino al ripristino*";

iii) "*indennizzo per la mancata comunicazione delle ragioni tecniche del disservizio*";

iv) "*indennizzo per la mancata risposta ai reclami e alle segnalazioni*".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 26 ottobre 2022, ha preliminarmente precisato che *"[i]n data 12/05/2022 veniva attivato il Contratto n. 155408769xxxx su una nuova linea fissa con numerazione 050520xxxx su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato in accesso Fibra FTTC per i servizi voce e adsl con modem in vendita rateizzata*".

Inoltre la società Wind Tre ha "*eccepi[to] l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente disservizi presenti sulla linea fissa e indennizzi. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'art. 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo". A sua volta, l'art. 7, Delibera citata, stabilisce al secondo comma quanto segue: "Nell'istanza devono essere altresì indicati: - i fatti che sono all'origine della controversia; - le richieste dell'istante; - i documenti che si allegano". È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute,*

comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica".

Sulla scorta di quanto rilevato l'operatore ha dedotto che, "*pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarne" indicazioni fornite da controparte*".

La società Wind Tre ha "*richiama[to] a tal proposito la recente Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia (....) e la delibera n. 146/2020 con la quale l'Agcom respinge le richieste di indennizzo e di storno con la seguente motivazione: "Non può, innanzitutto, essere accolta la richiesta di sospensione dei pagamenti per quanto riguarda "costi non previsti nel contratto firmato inizialmente" stante l'evidente assoluta genericità della stessa, non supportata, tra l'altro, da alcuna documentazione a tal fine prodotta dall'istante (...)*". Infine, l'operatore ha citato "*la nuova Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto*".

La società Wind Tre ha, sempre in via preliminare, eccepito l'"*[i]nammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno".* In quanto la "*[l]a richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare 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". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità".*

L'operatore Wind Tre ha ritenuto opportuno procedere ad una "*[r]icostruzione della vicenda contrattuale (...) ricostru[endo] i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. [ha] precisa[to] di aver tariffato tutto il traffico generato dalla utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale".*

Sull'argomento ha precisato quanto segue:

- "*In data 27/05/2022, a seguito di contatto dell'istante all'assistenza clienti WindTre , veniva aperta una segnalazione tecnica per la numerazione 050520xxxx per problemi di connessione, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta*". Allega "*screenshot*" estratto dai propri sistemi aziendali.

- "*In data 30/05/2022 a seguito intervento dell'assistenza tecnica il disservizio veniva risolto. In data 24/06/2022, a seguito di contatto dell'istante all'assistenza clienti WindTre , veniva aperta una segnalazione tecnica per la numerazione 050520xxxx per problemi di connessione, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management In data 27/06/2022 a seguito intervento dell'assistenza tecnica il disservizio veniva risolto*. Allega "*screenshot*" estratto dai propri sistemi.
- "*In data 15/07/2022, a seguito di contatto dell'istante all'assistenza clienti WindTre , veniva aperta una segnalazione tecnica per la numerazione 050520xxxx per problemi di connessione, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management In data 19/07/2022 a seguito intervento dell'assistenza tecnica il disservizio veniva risolto*". Allega "*screenshot*" estratto dai propri sistemi.
- "*l'istante non ha mai inviato reclami tramite pec, email o raccomandata, le verifiche tecniche venivano richieste tramite contatto telefonico effettuato dall'istante all'assistenza clienti WindTre le relative aperture delle pratiche tecniche venivano riscontrati all'istante tutte tramite SMS*".
- "*In data 25/07/2022 l'istante tramite suo avvocato rappresentante presentava presso il Corecom Toscana il Provvedimento temporaneo d'urgenza GU5/541080/2022 per problemi di connessione per l'utenza fissa 050520xxxx".*
- *"In data 29/07/2022 Wind Tre a seguito delle verifiche tecniche e di contatto verso l'istante comunicava la risoluzione del disservizio, confermato dall'istante, il quale richiedeva di essere ricontattato per verificare la stabilità della connessione ed ulteriori verifiche; l'istante verrà ricontattato in data 09 ,11 e 12/08/2022*".
- "*In data 12/08/2022 a seguito della risoluzione tecnica il Corecom Toscana richiedeva l'archiviazione del provvedimento GU5/541080/2022*".

La società Wind Tre ha, altresì, voluto "*rilevare che la linea fissa 050520xxxx non ha mai subito interruzioni o disservizi tecnici continui come anche provato dal dettaglio del traffico che si allega relativo all'utenza de quo per il periodo da maggio 2022 ad agosto 2022 conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196) e che i disservizi rilevati hanno comunque trovato una risoluzione entro le tempistiche previste dagli Art. 7.3 e 20.1 delle condizioni generali di contratto . (doc. 2 dettaglio traffico maggio_agosto 2022). Sul punto ha "specifica[to] che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, 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. [L'operatore ha] richiama[to] la recente determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[…]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni*

che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate".

La società Wind Tre ha, "*inoltre, rileva[to] che nelle more del procedimento UG/541079/2022 l'assistenza clienti WindTre emetteva le seguenti note di credito a storno parziale dei canoni relativi alla numerazione fissa per i giorni di disservizio rappresentati dall'istante da maggio ad agosto 2022 come da Art. 7.3 e 20.1 delle condizioni generali di contratto: nota di credito n. 55220002xxxx di € 4,47 nota di credito n. 55220002xxxx di € 2,83 (doc. 3 nota di credito n. 55220002xxxx: doc. 4 nota di credito n. 55220002xxxx). Allega "screenshot" estratto dai propri sistemi".* La società ha evidenziato che "*a seguito del mancato accordo del 12/09/2022 relativo all'udienza di conciliazione UG/541079/2022, nonostante l'offerta proposta da WindTre, l'istante presentava presso il Corecom Toscana l'istanza di definizione GU14/549848/2022. Anche in questo caso WindTre si adoperava per le dovute verifiche, l'istante veniva più volte contattato per confermare il corretto funzionamento della connessione ADSL Fibra FTTC".*

Per quanto concerne i "*Motivi di diritto*", l'operatore ha rappresentato "*quanto stabilito dai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 5 condizioni generali di contratto): • Art. 7.3 – "Nel caso di attivazione dei Servizi WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1". • Art. 20.1 – "Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all'art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi (...)". • In tema di "Garanzie offerte da WIND": art. 20.9:" In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WIND".*

L'operatore ha, altresì, citato "*La Carta dei Servizi (doc. 6 carta dei servizi) in tema di irregolare funzionamento del servizio, [che] all'art. 9 dispone (...): Irregolare funzionamento dei Servizi Base WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. WINDTRE BUSINESS si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. ...Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta*".

Inoltre, con riferimento alla "*posizione contabile*", Wind Tre ha precisato che, alla data di presentazione della memoria, l'istante "*non presenta fatture insolute*".

In conclusione la società Wind Tre ha insistito nella sua "*richiesta di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed 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 primis si rileva, con riferimento alla domanda *sub i)* per l'"*immediato ripristino della linea sospesa"*, la cessata materia del contendere, atteso che il disservizio lamentato il 13 settembre 2022, alla data di presentazione dell'istanza di definizione, veniva risolto dall'operatore.

Ciò premesso si rappresenta che la *res controversa* s'incentra sulla lamentata mancata erogazione dei servizi e sull'omessa risposta ai reclami.

In particolare, parte istante ha contestato l'interruzione dei servizi voce e connettività ad internet nel periodo 22 giugno - 11 agosto 2022, tempestivamente segnalati. Inoltre ha lamentato che in data 13 settembre 2022 si ripresentava il medesimo disservizio della durata di tre giorni (Ticket N.145359xxxx).

Sul punto l'operatore ha dedotto la genericità della doglianza, l'assenza di tempestive segnalazioni, nonché la riconducibilità a "*problemi di connessione"* sull'utenza *de qua* risolti in seguito all'introduzione dell'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito della conciliazione

La domanda *sub ii)* in istanza può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*".

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 deve evidenziarsi che l'istante ha depositato il tracciamento delle segnalazioni effettuate.

Al riguardo si rappresenta che la società convenuta, a fronte di quanto lamentato dall'utente, ha depositato il dettaglio del traffico maggio-giugno 2022. Con riferimento al periodo 22 giugno – 11 agosto 2022, dall'esame dei tabulati si evince, in generale, che la durata dei collegamenti è nettamente inferiore ai dati forniti per i periodi non contestati dall'utente (maggio 2022, ad esempio) e, in taluni casi, emerge che la durata dei collegamenti risulta di pochi minuti. A titolo esemplificativo, si può notare che: non sono registrate connessioni per alcune giornate, fra cui il 23, 25, 29 giugno 2022; in corrispondenza del giorno 31 luglio 2022 risultano n. 4 connessioni nell'arco di 15 minuti, in corrispondenza del giorno del 4 agosto n. 7 connessioni nell'arco neppure di un'ora; in corrispondenza del giorno del 10 agosto 2022 si notano 7 brevi connessioni nell'arco di un'ora e mezzo.

Per quanto invece riguarda il traffico voce, i tabulati non riportano traffico voce per l'intero periodo contestato tranne una chiamata il 30 giugno 2022. Inoltre, per i 3 giorni del periodo 13-15 settembre 2022 d'interruzione del servizio voce e ADSL, l'operatore non ha depositato documentazione riportante traffico voce e internet.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere completamente la responsabilità dell'operatore Wind Tre, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascriversi a detto operatore la responsabilità in ordine alla mancata erogazione del servizio voce e la parziale erogazione del servizio di connettività dati; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- *"[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione*";
- "[*n]el 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*".

Per quanto attiene alla mancata erogazione dei servizi, oltre al n. 3 giorni di malfunzionamento totale dei servizi voce e ADSL nel periodo 13-15 settembre 2022, si individua, per il solo servizio voce, il *dies a quo* nella data 22 giugno 2019 (data della

segnalazione tracciata agli atti) ed il *dies ad quem* nel giorno 11 agosto 2022, data della risoluzione del disservizio come emerge dal fascicolo GU5.

Per quanto attiene all'erogazione discontinua del servizio ADSL s'individua il *dies a quo* nella data 22 giugno 2019 (data della segnalazione tracciata agli atti) ed il *dies ad quem* nel giorno 11 agosto 2022 della risoluzione del disservizio come emerge dal fascicolo GU5.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è il seguente:

- euro 294,00 (duecento novantaquattro/00) computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per i n. 49 giorni di mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 050 520xxxx, da cui è stato detratto il giorno nel quale è tracciata il traffico voce;
- euro 36,00 (trentasei/00) computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 3 giorni di mancata erogazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 050 520xxxx;
- euro 150,00 (centocinquanta/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per n. 50 giorni di erogazione parziale del servizio ADSL sull'utenza n. 050 520xxxx.

Inoltre l'istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione ai periodi di mancata erogazione dei servizi nei periodi sopracitati.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Wind Tre non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nei periodi d'interruzione totale del servizio ADSL. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare, tenendo conto delle note di credito emesse, la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione utenza n. 050 520xxxx nei seguenti periodi:

- dal 22 giugno all'11 agosto 2022 in corrispondenza del servizio voce;
- dal 13 al 15 settembre 2022 in corrispondenza dei servizi voce e ADSL.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

Viceversa, l'istante non ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale del servizio di connettività ad internet lamentato da parte istante, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Si precisa inoltre che la doglianza *sub iii)*, volta ad ottenere d'"*indennizzo per la mancata comunicazione delle ragioni tecniche del disservizio*", non può avere

un'autonoma valutazione, atteso che l'accoglimento anche di tale richiesta rappresenterebbe una duplicazione di indennizzi in favore dell'istante, avendo lo stesso già ricevuto il suo ristoro in ragione del mancato assolvimento degli oneri informativi legata alla mancata risoluzione del disservizio stesso.

Infine la doglianza dell'istante *sub iv)* d'"*indennizzo per la mancata risposta ai reclami e alle segnalazioni"* deve ritenersi non meritevole di accoglimento, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza le seguenti somme:
   - euro 294,00 (duecento novantaquattro/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 050 520xxxx;
   - euro 36,00 (trentasei/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 050 520xxxx;
   - euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo d'indennizzo per l'erogazione parziale del servizio ADSL sull'utenza n. 050 520xxxx.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione utenza n. 050 520xxxx nei seguenti periodi:
   - dal 22 giugno all'11 agosto 2022 in corrispondenza del servizio voce;
   - dal 13 al 15 settembre 2022 in corrispondenza dei servizi voce e ADSL.

   Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

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.)