

**DELIBERA N. 18/2024/DEF**

**XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/659118/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 19/06/2024;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 28/01/2024 acquisita con protocollo n. 0026502 del 28/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza del 28 gennaio 2024, il sig. XXXX XXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a WindTre (d'ora in poi, anche solo WindTre od Operatore) un disservizio tecnico sulla linea fissa (XXXXXXXXXX), rimasto irrisolto malgrado la diffida presentata, ed ha richiesto:

- 1) la risoluzione del guasto;
- 2) un congruo indennizzo quantificato in € 2.000,00.

Il 17 marzo 2024, l'Istante ha replicato alle argomentazioni di parte avversaria, sostenendo che nella memoria dell'Operatore non vi sia evidenza alcuna della gestione del reclamo, e che la generalità ed indeterminazione dell'istanza, con la stessa sottolineate, siano, in realtà, dipese dall'omessa gestione delle diverse segnalazioni che, se approfondite, non avrebbe ingenerato il contenzioso.

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

WindTre si è costituita con rituale memoria depositata il 14 marzo 2024, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS). Con essa, l'Operatore ha, in primis, eccepito l'estrema genericità ed indeterminazione dell'istanza riguardo sia agli asseriti disservizi della linea fissa a partire da febbraio 2021 sia alla mancanza di prove anche in relazione alla presunta responsabilità della controparte – della quale, ha compromesso o, comunque, limitato il diritto di difesa, stante l'impossibilità di inquadrare correttamente la problematica – sostenendo che essa, in applicazione di costante orientamento di AGOM in materia, debba essere rigettata nel merito.

In secundis, WindTre, richiamando quanto in merito disposto dal Regolamento di procedura sopra citato ed il costante indirizzo di AGCOM sul punto, ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza relativamente alla domanda di indennizzo, rispetto alla quale dovrà essere dichiarata cessata la materia del contendere, posto che, ben prima della data (20 dicembre 2023) di presentazione dell'istanza di conciliazione ovvero il 27 gennaio 2022, ha corrisposto all'Utente, mediante emissione di apposita nota di Credito (n. XXXXXX), l'indennizzo, pari ad € 20,00, previsto dalla Carta dei Servizi per il disservizio lamentato.

L'Operatore, prima di addentrarsi nel merito delle contestazioni avversarie, ha sottolineato che il comportamento dell'Istante, stanti l'estrema genericità ed indeterminazione delle stesse e l'eccessiva pretestuosità della richiesta risarcitoria, formulata malgrado l'indennizzo corrisposto ben prima dell'istanza di conciliazione, integri gli estremi del c.d. abuso di diritto, sul quale la Corte di cassazione si è più volte pronunciata.

Nel merito, l'Operatore ha precisato:

- Il 12 gennaio 2022, l'Utente ha contattato l'assistenza clienti WindTre per segnalare un possibile disservizio sull'utenza fissa n. XXXXXX. Le verifiche che sono seguite si sono concluse con l'invio all'Utente di un nuovo modem – come attestano i Print Screen di sistema – e di un SMS informativo dell'avvenuta gestione, nonché con il riconoscimento per “care”, tramite l'emissione della nota di credito n. XXXXXX, dell'indennizzo (contrattuale) di € 20,00, compensato a storno parziale della fattura n. XXXXXX. All'Utente, è stata altresì inviata una PEC di risposta;

- Il successivo 19 gennaio, è pervenuta una PEC di reclamo con cui l'Utente ha richiesto un indennizzo per disservizi subiti a partire da febbraio 2021. L'assistenza clienti WindTre, effettuate le dovute verifiche, non ha evidenziato segnalazioni di disservizi antecedenti a quello certificato in data 12 gennaio 2022. Pertanto, considerato il disposto ex art. 14, comma 4, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), nonché l'avvenuta corresponsione dell'indennizzo per disservizio, previsto dal contratto, con le modalità e nei termini stabiliti dallo stesso disciplinate, l'Utente non può più nulla pretendere e sul punto dovrà essere dichiarata la cessazione della materia del contendere;

- nessuna ulteriore segnalazione o contatto di disservizio o reclamo di altra natura sono successivamente pervenuti dall'Istante. Solo in data 20 gennaio 2023, ossia oltre 21 mesi dopo i fatti occorsi, quest'ultimo ha avviato nei confronti di Wind il procedimento di Conciliazione (n. UG/651941/2023) e quello d'urgenza (GU5/651942/2023), con le medesime doglianze di disservizio tecnico;

- nonostante l'archiviazione del procedimento d'urgenza, al fine di verificare il corretto funzionamento del servizio voce e dati, è stato contattato l'Utente che ha riferito che la causa del problema era la batteria scarica del telefono cordless;

- malgrado l'appurato funzionamento del servizio voce e dati, l'Utente ha presentato istanza di Conciliazione quasi 2 anni dopo l'accaduto, ledendo così il diritto di difesa della convenuta, che, in osservanza di quanto disposto dall'art. 123, comma 2, D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice della Privacy), ha potuto conservare il tracciamento del traffico soltanto per il periodo di tempo (6 mesi) fissato dalla norma cit.;

- ad ogni modo, l'inesistenza ad oggi di un disservizio sulla rete WindTre ed il regolare utilizzo da parte dell'Istante dell'utenza fissa sono provati dal traffico voce e dati dallo stesso effettuato, da agosto 2023 a gennaio 2024, il cui dettaglio è stato conservato in ottemperanza alla normativa ex D.Lgs. 196/2003 cit.;

- destituita di fondamento e del tutto generica appare, pertanto, la doglianza dell'istante e palesemente pretestuose appaiono le pretese attoree, comunque eccessive e sproporzionate rispetto all'eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate, anche in relazione al numero dei giorni disserviti, per i quali, il gestore, ha già provveduto ad indennizzare l'istante ancor prima dell'instaurarsi della controversia. Pretese che paiono configurare la presente come lite temeraria.

Wind ha concluso la propria memoria, sottolineando di aver agito in buona fede e chiedendo, in rito, che l'istanza venga dichiarata inammissibile per le ragioni di cui in premessa; nel merito, che vengano rigettate tutte le domande di controparte, in quanto infondate in linea di fatto e di diritto.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Non si ritiene, invero, di poter accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'Operatore per la genericità ed indeterminatezza dell'istanza, posto che, malgrado l'effettiva laconicità dei relativi contenuti, quanto riferito dall'Istante nel formulario GU14 e nel relativo allegato, consente comunque di individuare l'oggetto della contestazione ovvero sia il malfunzionamento della linea fissa di cui egli è titolare.

Parimenti, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione di improcedibilità dell'istanza, in quanto, così come prospettata, essa non si configura come causa preclusiva al prosieguo del procedimento.

Per converso, al fine di esprimere ogni valutazione riguardo a quanto con essa fatto valere dall'Operatore, si rende necessario procedere all'esame di merito della vicenda.

Ciò precisato, le richieste dell'Istante devono essere rigettate nel merito.

Le domande di cui ai punti 1) e 2) dell'istanza possono essere trattate congiuntamente, essendo analoghe le circostanze di fatto che devono essere esaminate per procedere alle valutazioni del caso.

Le risultanze istruttorie evidenziano che l'Istante si è limitato a dolersi di un disservizio sulla linea fissa (XXXXXXXXXX) a lui intestata senza provarne la natura ovvero sia se si tratti di malfunzionamento o di totale interruzione della stessa, senza dimostrare se il guasto riguardi soltanto il servizio voce o anche quello dati o entrambi, e, più in generale, senza fornire documentazione utile ad inquadrare con esattezza il problema. Neppure l'allegato all'istanza contiene indicazioni rilevanti al riguardo, trattandosi di diffida - priva di qualsivoglia elemento probatorio di supporto - rivolta a Wind, con PEC del 19 gennaio 2022, al fine di: "adempiere all'erogazione del servizio" entro e non oltre 15 gg dal ricevimento della stessa, non avendo provveduto a risolvere "il problema tecnico" malgrado il sollecito dell'11 febbraio 2021; "formulare proposta di congruo indennizzo"; procedere allo "storno degli importi fatturati".

Anche il procedimento d'urgenza (GU5/651942/2023), attivato su richiesta dell'Istante, si caratterizza per carenza di documentazione utile, potendosi soltanto leggere, nel provvedimento di archiviazione, che il servizio "risulterebbe interrotto da quasi tre anni, come pacificamente indicato da Parte istante". A questo riguardo, non ci può esimere dall'osservare come sia obiettivamente difficile ipotizzare che l'Utente lamenti l'interruzione della linea da ben tre anni e chieda all'uopo un congruo indennizzo – quantificato, tra l'altro, genericamente, in € 2.000,00 – senza peraltro nel contempo dimostrare di essere stato costretto, per risolvere il disagio subito, a scegliere un altro operatore.

Dal canto suo, WindTre ha affermato di non avere ricevuto altre segnalazioni antecedenti al reclamo del 19 gennaio 2022 se non quella del 12 gennaio 2022 e di avere in ogni caso non solo risolto il guasto appurato (sostituzione di modem non correttamente

funzionante) in seguito alla stessa, ma altresì erogato all'Istante l'indennizzo su disservizio tecnico, previsto dal contratto. Ora, se, da un lato, è possibile rilevare che, a riprova delle proprie affermazioni, l'Operatore ha prodotto le c.d. schermate di sistema (Print screen), le quali, per costante indirizzo di AGCOM, non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia, dall'altro, si osserva che l'Istante non si è neppure adoperato per contestare efficacemente quanto dallo stesso sostenuto. In ogni caso, il dettaglio del traffico voce e dati, prodotto da Wind, attesta, sia pure limitatamente al periodo di riferimento (da agosto 2023 a gennaio 2024), che il servizio era attivo e funzionante, contrariamente a quanto sostenuto dall'Utente che, ancora all'atto della proposizione della presente istanza datata 28 gennaio 2024, ha asserito che il guasto tecnico era rimasto irrisolto.

Si osserva, infine, che, qualora dalla documentazione acquisita al fascicolo non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni della parte istante circa il disservizio sull'utenza, non è possibile accogliere la domanda dalla stessa formulata di avere un congruo indennizzo. Invero, per procedere in questo senso, è necessario disporre di riferimenti dettagliati tali da consentire di effettuare, con piena cognizione di causa, una valutazione adeguata in merito.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, l'Istanza non può essere accolta, non avendo l'Utente assolto l'onere probatorio di spettanza.

## **DELIBERA**

**1.** Per le motivazioni di cui in premessa, si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXXX nei confronti di Wind Tre.

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.

Milano, 19 giugno 2024

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi