

**DELIBERA N. 29/2024/DEF**

**XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/681594/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 24/10/2024;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 22/05/2024 acquisita con protocollo n. 0140506 del 22/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 22 maggio 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l'Operatore), la sig.ra XXXXXX XXXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta l'interruzione dei servizi sull'utenza fissa n. XXXXXX alla stessa intestata occorsa a partire dal 13 ottobre 2024.

Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste:

- 1) riattivazione linea XXXXXX;
- 2) indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra e servizi accessori;
- 3) storno canoni addebitati durante l'interruzione;
- 4) eventuale indennizzo per perdita della numerazione.

Con note di replica alla memoria avversaria l'Istante:

- evidenzia che WindTre non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio a sostegno della propria tesi;

- conferma di avere prontamente segnalato il disservizio in data 17/10/2023 (n. XXXXXX), 19/10/2023 (n. XXXXXX), 24/11/2023 (n. XXXXXX), 30/11/2023 (n. XXXXXX), 04/12/2023 (n. XXXXXX), 11/12/2023 (n. XXXXXX), 14/12/2023 (n. XXXXXX) ed il 16/01/2024 (n. XXXXXX);

- sottolinea che tutte le comunicazioni di monitoraggio relative all'intervento tecnico sono state successive al deposito del GU5 e che non può essere inteso come causa di forza maggiore un disservizio dipeso dal fornitore della rete;

- la gestione dello storno degli insoluti e di eventuali rimborsi da parte di WindTre è tardiva;

- il Corecom adito ha emesso provvedimento temporaneo, adempiuto solo in data 18.6.24 con la riattivazione della linea.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata in data 8 luglio 2024, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, riferisce quanto segue:

- in data 16/10/2023, a seguito di contatto del cliente al servizio 159, veniva aperta la segnalazione di guasto per "ASSENZA DI PORTANTE", chiusa il 18/10/2024 con le seguenti note: "ok fino armadio cavetto interno cliente, interrotto a seguito di lavori sulla facciata esterna di competenza cliente (box coperto da cappotto isolante)"; in occasione della gestione intrapresa veniva esclusa la presenza di guasti sulla rete di pertinenza di WindTre, e si appurava che in occasione dei lavori di ristrutturazione fossero stati causati danni ai cavi di rete;

- il 19/10/2023 veniva aperta nuova segnalazione per "ASSENZA DI PORTANTE", chiusa il giorno successivo 20/10/2023 a fronte delle evidenze già emerse;

- in data 04/12/2023 e 14/12/2023 venivano aperte ulteriori segnalazioni, chiuse rispettivamente il 05/12/2023 e il 14/12/2023 con le seguenti note "la cliente vuole cessare la linea FFTC";



- il 19/12/2023 l'istante inviava una PEC con la quale dichiarava: "in data 13/10/2024, durante i lavori per l'isolamento termico i muratori hanno erroneamente strappato il filo della linea telefonica, coprendo con il cappotto l'accesso del filo (...) Con la pratica n. XXXXXX del 19/10/2023 mi è stato richiesto di creare una nuova via d'accesso. Ho fatto fare una canalizzazione sulla facciata e posizionato una scatoletta di derivazione nel sottotetto (...)". Richiamato il servizio clienti (...) il tecnico è uscito dicendomi che nel sottotetto non sale e che i fili non li tira, che non è compito suo (...) Ora chiedo che la linea venga ritenuta non migliorabile per poter chiudere il contratto con voi senza avere penali e poter richiedere un rimborso sulle bollette regolarmente pagate senza usufruire di nessun servizio";

- WindTre in data 04/01/2024 inviava riscontro di rigetto delle richieste avanzate dall'istante;

- in data 26/01/2024 l'Istante presentava dinnanzi al Corecom Lombardia istanza di provvedimento temporaneo n. GU5/658598/2024, per il ripristino del servizio;

- nella stessa giornata, a seguito di contatto alla cliente sul numero XXXXXX, veniva aperta la segnalazione di guasto per assenza di portante master TIM, assegnata a Tim Wholesale quale proprietaria dell'infrastruttura di rete;

- contattato telefonicamente, l'istante riferiva che un tecnico Tim Wholesale intervenuto non aveva potuto effettuare il ripristino dell'infrastruttura danneggiata a causa di canalina ostruita; in aggiunta, riferiva di avere fatto installare da un elettricista di fiducia una nuova canalina per il passaggio dei cavi;

- il 29/01/2024, dopo aver nuovamente sollecitato TIM Wholesale alla gestione del guasto, Wind Tre comunicava nell'ambito del GU5 l'apertura della segnalazione XXXXXX per "Assenza di Portante Master TIM", con causale "localizzazione guasto cavo" avente data di prevista risoluzione (i.e. DPR) al 02/02/2024 e ne informava anche l'utente;

- a partire dal 5/02/2024 WindTre, a fronte delle continue rimodulazioni della DPR da parte di TIM, costantemente sollecitava l'intervento dell'operatore di rete e ne dava tempestiva comunicazione all'Utente;

- l'intervento tecnico di ripristino veniva infine effettuato in data 03/06/2024 ma solo il 19/06/2024 la cliente, contattata sul numero XXXXXX, confermava il ripristino del servizio;

- a prescindere dalla fondatezza della doglianza e in un'ottica di fidelizzazione del cliente, Wind Tre provvedeva a richiedere, con gestione ordinaria, l'emissione delle note di credito a rimborso del canone, dal giorno 16/10/2023 fino alla chiusura del guasto, per l'importo di € 145,84 e un indennizzo per il guasto occorso di € 100,00, importo massimo previsto dall'art. 26 della Carta dei Servizi; pertanto, nulla è più dovuto all'Utente;

- è incontestabile che la causazione del danno non sia ascrivibile al Gestore e che WindTre non abbia potuto materialmente risolvere il guasto per impedimenti dovuti alla sua complessità, non potendo intervenire direttamente sull'infrastruttura di rete TIM.

Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

### 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).

Nel merito, le richieste della parte istante possono essere accolte solo parzialmente. Con riferimento alla richiesta di riattivazione dell'utenza n. XXXXXX, si evidenzia che la linea è stata ripristinata in data 18 giugno 2024.

Alla luce di quanto sopra, non può che essere rigettata la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione.

Quanto alla richiesta di indennizzo per interruzione dei servizi principali e accessori, la stessa può essere accolta solo parzialmente. In base alla regolamentazione vigente, gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzione e ad assicurare una informazione completa e corretta agli utenti circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi (artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, di cui all'all. A alla Del. 179/03/CSP). Qualora i servizi subiscano un'interruzione imputabile all'operatore, questi sarà tenuto ad indennizzare l'utente sulla base di quanto prevede l'art. 6 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.).

In materia di interruzione dei servizi, l'Autorità ha previsto che "Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall'incumbent stipulino con quest'ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l'effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l'operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull'utenza, e nei suoi confronti alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete, fermi restando gli oneri informativi su quest'ultimo gravanti (De 100/18/DTC)".

E, successivamente, con le Del. 208/20/CIR e 209/20/CIR ha precisato: "Da un punto di vista regolamentare l'operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. Pertanto, l'operatore di accesso non è titolare di alcun rapporto contrattuale con l'utente finale e, conseguentemente, quest'ultimo non è legittimato a vantare alcuna pretesa indennitaria nei confronti del primo in caso di disservizio (Cfr., in tema, Cassazione civile, sez. III, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore wholesale sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze dell'Autorità. Per l'effetto, la richiesta di estromissione di dell'operatore di rete dal procedimento risulta accoglibile. Tuttavia, ai sensi dell'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Quando l'operatore OLO non ottemperi all'informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi



e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi".

Nel caso in esame, attraverso l'istruttoria condotta è stato possibile acclarare sia che la causa dell'interruzione fosse da imputare a terzi (operai incaricati dell'esecuzione dei lavori per l'isolamento termico del box, che inavvertitamente hanno tranciato i cavi di rete), sia che per il ripristino della rete fosse necessario l'intervento dell'operatore incumbent (TIM). Ciò, tuttavia, non esonera del tutto WindTre dalle proprie responsabilità in qualità di OLO: WindTre avrebbe infatti dovuto attivarsi tempestivamente presso il gestore di rete per segnalare la necessità dell'intervento, monitorare ed eventualmente sollecitare la risoluzione del problema e fornire una corretta informativa all'utente circa la natura del problema e i tempi di risoluzione dello stesso. Ciò in ottemperanza agli obblighi stabiliti dai citati artt. 3 e 4 dell'all. A alla Delibera 179/03/CSP.

Da quanto dichiarato dall'Istante nel reclamo del 19 dicembre 2023 (non espressamente contestato dall'Operatore costituito e dallo stesso depositato in atti), in un primo momento, WindTre interloquiva con la sig.ra XXXXXX invitandola a creare una nuova "via di accesso", ossia una nuova canalizzazione e una nuova scatoletta di derivazione. Nonostante l'intervento effettuato a cura dell'Utente, tuttavia, il nuovo allaccio non veniva eseguito e, a partire dal reclamo del 4 dicembre 2023, l'Operatore non forniva più alcuna informazione sullo stato della pratica. Non vi è invero in atti prova del riscontro che WindTre afferma di avere inviato all'utente in cui avrebbe rigettato i reclami a causa dell'esclusiva competenza di TIM nella gestione del guasto.

Soltanto a partire dal 26 gennaio 2024, in occasione all'avvio della procedura d'urgenza (per effetto dell'istanza n. GU5/658598/2024, presentata il 25 gennaio 2024), WindTre ricominciava a monitorare la situazione e ad adottare un comportamento diligente nei confronti dell'Utente, attivandosi presso TIM, ponendo in essere le attività di propria competenza finalizzate a una sollecita risoluzione della problematica, e informando l'Utente circa i tempi di riattivazione dei servizi.

Si ritiene, pertanto, che nel periodo compreso tra il 4 dicembre 2023 (data del reclamo non più riscontrato dall'Operatore) e il 26 gennaio 2024 (prima data certa della segnalazione di guasto per assenza di portante master TIM, inoltrata da WindTre all'operatore incumbent) la condotta di Wind Tre integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) con il conseguente diritto dell'Utente a un congruo indennizzo (cfr. in senso conforme, Agcom del. 208/20/CIR).

Tale indennizzo andrà rapportato ai 53 giorni di interruzione dei servizi compresi tra le date sopra riportate, per complessivi € 768,50 (così calcolati: € 318,00 per la completa interruzione del servizio voce, € 318,00 per la completa interruzione del servizio dati ed € 132,50 per l'interruzione del servizio accessorio a pagamento Casa Sicura). Tale importo dovrà essere eventualmente ridotto ad € 678,50 in caso di già avvenuto accredito, da parte dell'Operatore, dell'importo di € 100,00, quale indennizzo da Carta dei Servizi indicato nella memoria difensiva.

Si accoglie infine la richiesta di storno/rimborso dei canoni addebitati in relazione all'utenza n. XXXXXX per tutto il periodo di mancata fruizione dei servizi, ossia dal 13

ottobre 2023 al 18 giugno 2024: sebbene Wind Tre nella propria memoria affermi di avere già disposto in tal senso, non vi è alcun elemento probatorio da cui potere inferire l'effettiva esecuzione di storni e/o rimborsi e che possa fondare una pronuncia di cessata materia del contendere sul punto.

### **DELIBERA**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXXXX XXXXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a:

- 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 768,50 (euro settecentosessantotto/50) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo (o il minore importo di € 668,50, in caso di già avvenuto accredito di € 100,00, quale indennizzo da Carta dei Servizi Wind Tre);
- 2) stornare e/o rimborsare i canoni addebitati per l'utenza n. XXXXXX nel periodo compreso tra il 13 ottobre 2023 e il 18 giugno 2024 (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo). La società Wind Tre è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

**3.** 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.

Milano, 24 ottobre 2024

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi