

DETERMINA 36 Fascicolo n. GU14/676594/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Comitato 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 24/04/2024 acquisita con protocollo n. 0117796 del 24/04/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta il malfunzionamento dell’utenza n. 0575 83xxxx, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- *“sottoscriveva (...) in data 21.03.2022, un contratto avente ad oggetto l’offerta Super fibra aree bianche, linea voce e rete dati, avverso un canone mensile inizialmente pari ad Euro 24,99 (ventiquattro/ 99) (...) aggiornato ad Euro 26,99 (ventisei/99) a seguito di modifiche unilaterali delle condizioni economiche”.*
- *“Come ben si evince dalla stessa tipologia contrattuale, l’offerta è specificatamente destinata al servizio di aree che non prevedono una copertura a banda ultralarga ed è quindi volto ad ovviare tutti gli inconvenienti che ne derivano”. Si risolveva a aderire al “contratto per aree bianche, ricevendo rassicurazioni circa la completa copertura della linea dati offerta (...) per quelle zone e confidando quindi nel corretto funzionamento del servizio proprio per la specificità del negozio e per le caratteristiche tecniche garantite da Wind Tre s.p.a.”*
- *Contrariamente dalle rassicurazioni ricevute, “a partire dall’attivazione dello stesso contratto, in determinate fasce orarie la velocità della rete tanto in download che in upload risulta[va] essere notevolmente ridotta. Riduzione, preme precisare, che giunge[va] ben al di sotto del minimo garantito dalla normativa vigente”.*
- *Provvedeva “ad effettuare numerosi speed test, dai quali si evince[va] chiaramente che soprattutto nella fascia oraria 17.30 - 07.00 del mattino la velocità della rete dati subisce drastiche riduzioni fino a giungere a rendere del tutto impossibile qualsivoglia attività. La velocità infatti nelle suddette fasce orarie giunge fino al di sotto dei 10Mbps”.*
- *“Nonostante i numerosissimi solleciti e tickets aperti (...) presso il (...) Servizio Clienti, nulla è stato posto in essere al fine di risolvere la problematica”.*
- *In particolare apriva “la segnalazione n. 159773xxxx in data 23.12.23 cui ha fatto seguito un sopralluogo da parte dei (...) tecnici, i quali seppur riconoscendo il vizio lamentato dal Sig. XXX, nulla hanno posto in essere per risolvere la problematica, chiudendo poi il ticket in data 31.12.2023, senza alcuna soluzione effettiva”.*

- Rilevava con grande disagio “*il malfunzionamento della linea per buona parte della giornata*”, nonostante effettuasse il pagamento del canone per l’intera mensilità.
- “*La velocità di connessione al di sotto dei minimi garantiti contrattualmente, nei fatti rende[va] il servizio offerto (...) completamente inutile e privo di qualsivoglia beneficio*”.
- in data 16 gennaio 2024 inviava un reclamo a mezzo PEC per il tramite dell’associazione di consumatori di riferimento, con il quale ricapitolava le vicende contestate chiedendo il “*corretto funzionamento del servizio garantito contrattualmente, ed in pari tempo chiede altresì che gli venga riconosciuto un equo indennizzo per il disagio subito calcolato forfettariamente in Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di ristoro del disagio subito ed altresì a parziale rimborso dei canoni versati per il malfunzionamento del servizio, che sebbene più volte segnalato, permane ormai da circa due anni*”.
- La linea era per alcune parti della giornata inutilizzabile.
- “*Nessun riscontro è mai pervenuto*”

In data 12 aprile 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom della Regione Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando i “*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.500,00*”:

- i) “*l’immediata risoluzione del problema in maniera definitiva, nonché il riconoscimento di un equo indennizzo per il disagio subito, calcolato in via equitativa in Euro 1.500,00 (millecinquecento/00), nonché a parziale rimborso dei canoni versati oltre interessi dal di della presentazione dell’istanza di conciliazione ed un equo indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nei termini di legge*”.

2. La posizione dell’operatore.

In data 13 giugno 2024, la società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l’altro, di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, con la quale ha evidenziato, innanzitutto, che l’utenza oggetto del procedimento è la n. 057583xxxx. Inoltre ha evidenziato: “*in data 28/03/2022 tramite rivenditore autorizzato veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 155637777xxxx (All. 1 e 2) per l’attivazione sulla linea avente n. 057583xxxx dell’offerta commerciale “Super Fibra su Aree Bianche” con modem in vendita abbinata, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta: (...)*”.

La società Wind Tre ha, preliminarmente, eccepito l’“*[i]nammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti di 1.500,00 euro La quantificazione di indennizzi/rimborsi in 1.500,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), 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*”.

La società Wind Tre ha, sulla base di quanto sopra indicato, che, “*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*”.

Nel merito ha, preliminarmente, dichiarato *“di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’ istante nel corso del rapporto contrattuale”*.

Ha, quindi, ritenuto opportuno, *“ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio”*. Al riguardo ha osservato quanto di seguito esposto:

- *“rispetto alla contestazione mossa da parte istante dove lamentava genericamente preme rilevare come, seppur vero che risultavano diverse segnalazioni telefoniche effettuate al Servizio Clienti del gestore a far data del 05/06/2022 per segnalare un “problema di lentezza diffusa”, come risulta dai print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...) dalle puntuali verifiche tecniche effettuate prontamente provvedeva alla risoluzione dei disservizi segnalati nel rispetto delle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi (All. 3)”*.
- *“la Carta Servizi Wind Tre, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all’art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi Base, dispone che: “WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici [...] relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione”*.
- *“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”*.
- *“Wind Tre dà atto a riguardo di aver già predisposto in data 03/04/2024, in fase di gestione del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/668983/2024, il relativo rimborso dei canoni per l’importo di euro 6,25 mediante accredito nel conto telefonico n. F241058xxxx del 12/04/2024 (All. 4): (...) A testimonianza dell’assoluta proattività messa in campo da Wind Tre, mediante segnalazione al dipartimento tecnico, la parte istante veniva contattata telefonicamente e, a seguito di ulteriori e puntuali verifiche ne confermava il corretto funzionamento del servizio, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...) e, come dalla stessa asserito nel presente procedimento: “(...) La linea, infatti, pur continuando ad avere una velocità ridotta, non subisce più continui sbalzi, rendendo possibile un utilizzo costante dei servizi di rete (...)” [comunicazione del 9 aprile 2024].*
- *“Nelle more del presente procedimento di definizione Wind Tre, esclusivamente in un’ottica di Customer Orientation ed a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell’istante, si adoperava tramite gestione ordinaria del proprio Servizio Clienti a riconoscere l’indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi mediante accredito a mezzo bonifico bancario in favore del sig. XXX sulle coordinate Iban presente in istanza”*.
- *“il n. di CRO del bonifico, pertanto, sarà cura del gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell’udienza di Definizione”*.

Per le ragioni sopraesposte il gestore ha *“eccepi[to] pertanto l’improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di storni e indennizzi così come formulati con la presente istanza per dichiarata cessata materia del contendere”*.

Sul punto l’operatore ha ritenuto opportuno *“segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore”*. Ha, quindi, dedotto *“che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che nessun indennizzo deve essere corrisposto secondo quanto previsto dalla Delibera 347/18/CONS”*.

La società Wind Tre ha “*altresì rileva[to] come il problema segnalato dall’istante riguardasse unicamente la velocità di connessione in download e, ad ogni modo, in ottemperanza e nel rispetto del Codice della Privacy, la scrivente è in grado di depositare il dettaglio traffico (All. 5 – 6- 7 – 8 - 9) estrapolato dai propri sistemi relativamente ai mesi di dicembre 2023 e gennaio, febbraio, marzo e aprile 2024 relativamente alla linea n. 057583xxxx, a dimostrazione della propria buona fede e nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi e/o ristori*”. Sul punto ha evidenziato:

- “*Secondo quanto previsto dall’art. 20.8 delle Condizioni generali di Contratto (All. 10): “WindTre garantisce il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria Carta Servizi reperibile sul sito www.windgroup.it”.*
- “*Come previsto infatti dall’art. 2 della Carta Servizi : “In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS, n. 580/15/CONS e n. 252/16/CONS Wind svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l’obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti; pertanto, comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. In allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l’anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), per gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale mobile individuati dalla delibera 154/12/CONS (allegati 2, 5 e 6), nonché informazioni relative agli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP (allegato 3) e per i servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato 4). Le rilevazioni relative ai resoconti di cui sopra sono pubblicate sul sito internet www.windgroup.it (...)*”.
- “*l’istante, contrariamente alle prescrizioni dettate dalla Delibera AGCom 244/08/CSP, poi modificata dalla Delibera 656/14/CONS, in tema di “Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”, si è limitato ad allegare alla presente istanza degli speed test che nulla rilevano rispetto alla qualità di un servizio erogato, evidenziandone solo una qualità temporalmente circoscritta*”.
- “*In ragione della normativa di settore, viceversa, l’istante avrebbe dovuto effettuare il test completo Ne.Me.Sys per ottenere il certificato, dal valore probatorio, a testimonianza di una eventuale violazione della qualità promessa, e dunque poi disattesa, dall’operatore. (...) La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall’operatore, il cliente può recedere senza costi*”.

In conclusione Wind Tre ha “*conferma[to] che non vi è alcun margine per l’accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto il gestore ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare e, non potendosi ravvisare alcuna Sua responsabilità in merito a quanto lamentato da parte dell’istante, null’altro è da aggiungere per la controversia in esame*”.

L’operatore ha poi proseguito enucleando i “*Motivi di diritto*” e richiamando che “[i]n tema di accesso ad Internet da postazione fissa, preme rilevare che, con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS, l’Autorità ha inteso introdurre una serie di indicatori rispetto ai quali gli operatori devono essere misurati. In particolare, con queste disposizioni, l’AGCom ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché ha previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell’utente finale per verificare la qualità offerta.

In ragione di tale previsione, dunque, gli operatori sono obbligati a:

1) fornire nel contratto relativo alla fornitura del servizio di accesso a internet da postazione fissa:

- informazioni relative alle caratteristiche peculiari dell'offerta da rendere comunque disponibile al cliente prima della conclusione del contratto;

- la tecnologia utilizzata all'accesso, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, wireless, wi-max, wi-fi, satellitare, e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso ad Internet;

- la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente downloading.

2) rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta per misurare:

- la velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading);

- il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo):

- il tasso di perdita dei pacchetti

3) fornire agli utenti una comunicazione con le caratteristiche peculiari dell'offerta commerciale relative alla qualità del servizio di accesso:

per Wind tale comunicazione è reperibile all'indirizzo <https://www.infostrada.it/it/at/scheda18.shtml>

In aggiunta, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7, comma 4, della Delibera 244/08/CSP, si dispone che "Con riferimento ai profili di cui all'articolo 3 comma 2, il valore nazionale della banda minima in downloading, di cui al comma precedente, è pari alla misura del 5° percentile, calcolata sul totale delle misure grezze per singola offerta commerciale o profilo d'offerta in caso di unica offerta commerciale, collezionate nelle sedi regionali di misura allestite, come riportato nell'ultimo rapporto semestrale pubblicato. Le misure grezze rilevate per offerte o profili differenti da quelli di cui all'art. 3 comma 2 non contribuiscono al dato nazionale. In caso di tecnologia ADSL, l'informazione deve essere corredata dall'avvertenza che il valore pubblicizzato deriva da misurazioni effettuate su linee che distano meno di 1000 - 1500 metri dal DSLAM". È noto infatti che la velocità di trasferimento dei dati della linea dipende sia dalla lunghezza del rame (distanza dalla centrale) e sia dalla degradazione del segnale dovuta alla qualità dello stesso.

Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta.

La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi.

Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali".

Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo.

Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.:

- Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata" (...). Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, (...), la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL e per la mancata risposta ai reclami. Entrambe le richieste non possono trovare accoglimento, nel primo caso, in quanto, (...), risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali" (AGCom delibera n. 126/16/CIR);

- l'utente, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente" (AGCOM Delibera n. 93/11/CIR)".

In ultimo l'operatore Wind Tre ha concluso con il ribadire l'inammissibilità dell'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, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4".

3. La replica dell'istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 01/07/2024, per il tramite dell'avvocato di fiducia, ha eccepito, "in via preliminare l'assenza di mandato nella costituzione di parte convenuta, che difatti non risulta dagli atti allegati. A ciò si aggiunga che la memoria depositata riporta quale firma "Per Avv. (...) che tuttavia non allega nessuna procura da parte della Società convenuta, non essendo neppure indicato il rappresentante legale c/o mandantario, che quindi nei fatti non trova formale rappresentanza procedimentale. La sottoscrizione generica riportata non può costituire firma valida ai fini dello stare in giudizio.

A tal proposito si sottolinea infatti come sia requisito fondamentale per la costituzione di parte il mandato di rappresentanza ai sensi e per gli effetti del Regolamento di Conciliazione. Per quanto esposto, quindi, questa parte solleva eccezione di inammissibilità della costituzione di parte convenuta per carenza assoluta di mandato e dunque di legittimazione passiva.

"In subordine e sempre nel rito sull'eccezione d'inammissibilità ai sensi dell'art. 20 comma 4 Delibera 353/19/CONS sollevata da parte convenuta [l'istante ha eccepito] l'assoluta infondatezza delle suddette pretese, per tutte le ragioni di seguito esposte. (...) L'art. 20 comma 4, difatti, enuclea chiaramente quelle che devono essere le voci di ristoro di cui l'Organo Collegiale adito deve tener conto nel caso in cui ritenga che vi sia pregiudizio per l'utente, condannando dunque l'operatore al

loro ristoro. A tal proposito non spetta certo alla scrivente difesa dover riportare in questa sede la definizione dottrinale di "indennizzo", ma preme tuttavia precisare che anch'esso è caratterizzato da una funzione riparatoria del disagio subito. (...) È infatti pacifico che la differenza fra le due nozioni non può di certo limitarsi ad una analisi del mero quantum richiesto, ma semmai dovrà essere ponderata, per quanto qui d'interesse, dall'Autorità Giudicante sulla base di tutte quelle voci elencate dallo stesso art. 20 della Delibera 353/2019/CONS".

Inoltre ha precisato che:

- *“La possibilità concessa alle parti di rimettere all’Autorità Giudiziaria la valutazione circa il maggior danno è chiaramente residuale e accessoria rispetto ad una valutazione principale, seppur in termini d’indennizzo, che è chiaramente attribuita dalla norma al Collegio qui adito”.*
- *“A nulla valgono i tentativi di discernere le competenze fra autorità adita ed autorità Giudiziaria, insinuati da controparte, essendo del tutto evidente come il ristoro del disagio subito a seguito dell’inadempimento della Compagnia telefonica sia proprio ex art 20 Delibera 353/2019/CONS chiaramente rimesso alla competenza dell’Ill.mo Collegio adito. Contrariamente il tenore letterale della locuzione normativa finirebbe, infatti, per essere stravolto e la stessa locuzione "resta salva la facoltà" finirebbe per perdere il carattere di introduzione di una circostanza tipicamente residuale ed eccezionale”.*

La parte istante ha respinto, *“dunque, l’eccezione di inammissibilità/improcedibilità della domanda appare priva di qualsivoglia pregio giuridico e del tutto capziosa in quanto basata su un’interpretazione priva di aderenza al tenore letterale del disposto”.*

“Nel merito” la parte istante ha ribadito l’*“inadempimento contrattuale da parte della Società Wind Tre s.p.a.”*, precisando *“che la condotta tenuta dalla compagnia telefonica per ben 2 anni integra a tutti gli effetti un grave inadempimento contrattuale, sussumibile nella fattispecie di cui all’art. 1453 CC”.*

Al riguardo ha ribadito quanto segue:

- *“Quello che pretensiosamente viene definito come "disservizio" e ridotto, secondo gli scritti difensivi di parte avversa, a sporadici interventi di ripristino, è nella realtà fattuale un continuo e ripetuto malfunzionamento della rete dati, dovuto ad un continuo depotenziamento della linea che ha impedito nei fatti al Sig. XXX di usufruire del servizio per il quale ha continuato a pagare il canone mensile”.*
- *“dagli speed test allegati alla presente istanza è di tutta evidenza come la linea non venisse in alcun modo ripristinata a seguito delle segnalazioni al servizio Clienti, come ex adverso afferma, ma al contrario il mancato funzionamento permanesse costantemente per buona parte della giornata e con assiduità pressoché quotidiana. Le segnalazioni continue al Servizio Clienti, di cui parte Convenuta dà essa stessa prova, altro non sono che la dimostrazione dell’inerzia c/o incapacità della Compagnia telefonica di garantire un servizio funzionante e costante”.*
- *“il servizio fornito al cliente era appositamente dedicato alle "aree bianche", prevedendosi dunque già che la zona di fornitura presentasse difficoltà di ricezione e garantendo tuttavia che il servizio offerto fosse idoneo al superamento delle barriere presenti in tale zona. Circostanza questa che non va sottaciuta, in quanto non può che aggravare la responsabilità da inadempimento della Compagnia telefonica, che garantendo con il proprio contratto uno specifico servizio per aree bianche, nei fatti non è stata in grado di adempiere all’obbligazione assunta contrattualmente, né tantomeno di risolvere le criticità segnalate”.*
- *“Il diritto all’indennizzo, nella fattispecie de qua, non scaturisce dalla mancata risoluzione di disservizi ma dalla condotta ripetuta e costante, integrante gli estremi di un inadempimento*

contrattuale della Compagnia telefonica, che per ben 2 anni non ha garantito il servizio per il quale il Sig. XXX ha continuato diligentemente a pagare il canone”.

L’istante ha poi precisato che *“non intende contestare la mancata risoluzione del singolo ticket, ma semmai la mancata corretta fornitura del servizio offerto al Cliente e specifico per le aree bianche. Contegno questo che integra a tutti gli effetti un inadempimento contrattuale ex art 1453 CC, che giustifica pienamente la richiesta d’indennizzo avanzata”.*

Con riferimento all’erogazione dell’*“importo di Euro 6,25 mediante accredito nel conto telefonico n. F24 1058xxxx dei 12.04.2024”* la parte istante ha rilevato che *“non può che considerarsi riferibile all’apertura di un singolo ticket”.*

Sull’ulteriore indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00) che viene presentato come di prossima erogazione nella memoria di Wind Tre la parte istante ha evidenziato che si rileva come *“l’ennesima dimostrazione del riconoscimento dell’inadempimento contrattuale di cui è responsabile”.*

Sulla presunta risoluzione del disservizio l’istante ha puntualizzato:

- *“Come è facilmente comprensibile, invero, come per ben due anni la Compagnia telefonica non si è mai premurata di risolvere il malfunzionamento. Soltanto a seguito del deposito dell’istanza di conciliazione e del relativo esperimento del tentativo, Wind Tre s.p.a. si è finalmente attivata per la risoluzione del malfunzionamento, riuscendo almeno parzialmente a garantire stabilità al segnale”.*
- *“Da ciò discende che l’istanza d’improcedibilità c/o inammissibilità della domanda per cessata materia del contendere, avanzata da controparte, appare a tutti gli effetti priva di qualsiasi pregio giuridico (...), così come altrettanto infondato è il disconoscimento della ricostruzione fattuale offerta da questa difesa, adducendo quale liberatoria una pretenziosa "gestione dei caso" da parte del Fornitore che delegittimerebbe la richiesta d’indennizzi per comportamento "concludente" del gestore”.*
- *“Wind Tre s.p.a. perdura, infatti, nel ricostruire i fatti di causa alla stregua di un unico evento che la Compagnia avrebbe risolto ed indennizzato con Euro 6,25 sei/25) e successivamente con un accredito di Euro 100,00 sulle coordinate bancarie del Sig. XXX, allorquando, come dimostrato dagli innumerevoli speed test effettuati diligentemente dall’istante così come da tutti i tickets aperti presso il Servizio Clienti, il disservizio si è protratto per circa due anni senza che nei fatti la Compagnia telefonica provvedesse ad una risoluzione in grado di garantire stabilità al servizio”.*
- *“Di nessun pregio è dunque il tentativo di parte convenuta di ricostruire la vicenda fattuale in maniera fuorviante e priva di qualunque aderenza alla realtà, nel tentativo palese di celare un inadempimento contrattuale di cui la stessa Società telefonica non può che ritenersi responsabile. Nessun comportamento concludente è stato posto in essere dalla Compagnia telefonica, né tantomeno alcun contegno fino ad oggi tenuto è stato sufficiente ad indennizzare adeguatamente il Sig. XXX”.*

“Sul mancato assolvimento dell’onere probatorio di parte convenuta” la parte istante ha rappresentato che *“è di tutta evidenza come la vicenda oggetto della presente controversia, concernente il malfunzionamento e/o disservizio costante della rete dati, possa essere assunta a responsabilità da inadempimento contrattuale. Come tale, occorre dunque che sia trattata anche in riferimento al regime probatorio. Più nello specifico, ai sensi e per gli effetti dell’art 1218 C.C., la responsabilità contrattuale pone in capo al creditore esclusivamente l’onere di dar prova dell’esistenza del rapporto pattizio nonché delle disposizioni che lo costituiscono, mentre spetta al debitore fornire adeguata e piena prova della corretta esecuzione della propria obbligazione (...). In riferimento all’onere probatorio, è di tutta evidenza come Parte Convenuta non abbia in alcun modo assolto al proprio dovere di dimostrare l’esatto adempimento”.*

Parte istante ha aggiunto che “[d]i nessun pregio giuridico possono essere considerati gli allegati 5,6,7,8,9 ex adverso prodotti, non potendosi dagli stessi estrapolare alcuna informazione utile a comprendere la reale velocità della linea dati interessata nelle fasce orarie oggetto della vicenda de qua. Gli allegati prodotti, infatti, non sono in alcun modo sufficienti a garantire la prova dell’esatto adempimento. Per mero tuziorismo, inoltre, [ha] evidenza[ta] come parte convenuta anche in materia di onere probatorio tenda a stravolgere quelli che sono i criteri imposti dalle disposizioni normative”.

La parte istante ha precisato “a tal proposito, che l’onere probatorio nella vicenda de qua, sussumibile in una responsabilità contrattuale, grava esclusivamente su parte convenuta alla quale è infatti rimesso l’onere di dimostrare il proprio esatto adempimento delle obbligazioni contrattualmente assunte”.

L’istante ha puntualizzato che “l’oggetto della presente controversia, infatti, verte sulla carenza di disponibilità del servizio offerto da Wind Tre S.p.a., che appare ben chiara dalla continua sollecitudine con cui parte istante ha sempre segnalato il disservizio”.

Contesta, invece, “l’assolvimento dell’onere probatorio da parte della Compagnia Telefonica convenuta, la quale non ha dunque provveduto a dimostrare l’esatto adempimento delle obbligazioni assunte, non potendosi rinvenire dagli allegati 5.6.7,8,9 alcuna informazione utile in tal senso”.

La parte istante ha, fra l’altro, ritenuto opportuno “sottolineare come la Compagnia telefonica oggi convenuta, non sia riuscita a fornire prova contraria circa la reale erogazione, anche solo del servizio minimo, nelle fasce orarie in cui il Sig. XXX asserisce di aver subito i disservizi”.

Infine la parte istante ha concluso, in particolare, “insiste[ndo] affinché venga riconosciuto un equo indennizzo al Sig. XXX per il disagio subito a causa dell’inadempimento contrattuale da parte di Wind Tre spa. oltre che il rimborso dei canoni versati per il periodo settembre 21- maggio 22 per un importo omnicomprensivo di Euro 1.500,00”.

4. 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, con riferimento all’eccezione di parte istante, si precisa che, nell’ambito del presente procedimento, conformemente all’art. 17, comma 2, del “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb”, “[g]li scritti difensivi e la documentazione ulteriore sono depositati tramite la piattaforma e sono accessibili integralmente alle parti e al Responsabile dell’istruttoria o un suo delegato”. In particolare, la memoria difensiva dell’operatore risulta depositata dalla stessa parte, in qualità di soggetto accreditato, con “Numero di protocollo: 0163986”.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento a parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere “l’immediata risoluzione del problema in maniera definitiva”, si rileva che la stessa, avendo ad oggetto una richiesta di *facere*, esula dalle competenze del Corecom ai sensi del sopracitato art. 20, comma 4, del Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Con riferimento, invece, alla domanda *sub i)* laddove è richiesto il “riconoscimento di un equo indennizzo per il disagio subito, calcolato in via equitativa in Euro 1.500,00 (millecinquecento/00)” è da osservarsi che, ai sensi del sopracitato art. 20 comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Con riferimento alla predetta doglianza, a prescindere dalla sua formulazione, si ritiene che gli eventi e i disservizi rappresentati in atti da parte istante siano suscettibili di valutazione, considerato che un eventuale accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e l'applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, rientrano nel perimetro della disposizione di cui al predetto articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Ciò posto, in relazione all'oggetto della presente disamina, occorre precisare che i disservizi lamentati dall'istante possono essere qualificati non solo come complessiva lentezza dell'accesso ad internet, come anche come discontinuità dell'erogazione del servizio stesso a causa di una instabilità del collegamento. Tale problematica, riferita a una particolare fascia oraria, risulta, per altro, oggetto di frequenti segnalazioni dell'utente, ammesse anche dal gestore, il quale riconduce però ad un mero problema di lentezza del collegamento.

Pertanto la presente disamina s'incentra sull'erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet e sulla mancata risposta al reclamo.

Sull'erogazione discontinua del servizio di connessione dati sull'utenza fissa n. 057583xxxx

Parte istante ha lamentato continui "depotenziamenti" della linea di accesso ad internet. Di contro l'operatore ha ribattuto di essersi sempre attivato, ma che si trattava sostanzialmente di lentezza della connessione.

La doglianza *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto aver subito continui malfunzionamenti parziali della linea dati, più volte segnalate ma, al riguardo, ha provveduto a citare la segnalazione con relativo tracciamento del 23 dicembre 2023, seguita da formale reclamo del 16 gennaio 2024, inviato per PEC.

Vengono sul punto 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.

Inoltre deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di connettività dati, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione tracciata in atti, non ha provato, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Wind Tre avrebbe dovuto provare che la connessione era resa in maniera uniforme e regolare nell'arco della giornata. Quanto al disservizio lamentato,

l'istante ha puntualizzato in replica che “[s]oltanto a seguito del deposito dell’istanza di conciliazione e del relativo esperimento del tentativo, Wind Tre s.p.a. si è finalmente attivata per la risoluzione del malfunzionamento, riuscendo almeno parzialmente a garantire stabilità al segnale”.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell’operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell’art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al disservizio subito; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el caso di 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 23 dicembre 2023 e il *dies a quem* nel giorno 12 aprile 2024, data dell’udienza di conciliazione, identificata dall’utente come data della risoluzione della problematica che ci occupa.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante, per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sull’utenza n. 0575 83xxxx nel suddetto periodo, è pari all’importo di euro 333,00 (trecento trentatré/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per n. 111 giorni di disservizio, la netto degli importi già erogati dall’operatore.

Viceversa, in relazione alla richiesta *sub i)* per la parte in cui è volta ad ottenere lo storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di disservizio parziale, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, “non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l’utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze” (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Parimenti la medesima domanda *sub i)* sotto il profilo della lentezza della connessione dati sull’utenza fissa non è meritevole di accoglimento per le regioni di seguito esposte.

Nel merito si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet, lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell’Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l’articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui “qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni

dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, non avendo l'istante prodotto le schermate Ne.me.sys. a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione, la domanda non può essere accolta.

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 16 gennaio 2024 inviato per PEC, laddove Wind Tre ha sostenuto la correttezza del proprio operato evidenziando *"che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore"*.

La doglianza *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo predetto. Di contro l'operatore ha evidenziato di aver erogato l'indennizzo secondo la carta dei servizi. Tuttavia il reclamo non si riferiva ad un singolo episodio di malfunzionamento, ma riguardava l'intero rapporto contrattuale.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *"entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità"* è previsto *"un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 1° marzo 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 16 gennaio 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 12 aprile 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 105,00 (centocinque/00) computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 42 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- Wind Tre S.p.A. (Very mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/04/2024, 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 di euro 333,00 (trecento trentatré/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 0575 83xxxx;
- 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 pari ad euro 105,00 (centocinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)