

DELIBERA 037/2024/CRL/UD del 01/03/2024
LUCY MARRAPODI / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/519533/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/03/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di L. Mxxx del 24/04/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Mxxx L., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di essere titolare di un abbonamento All Inclusive Unlimited per un servizio telefonico (con servizio accessorio InVista) ed un servizio internet flat. A far data dal 15.9.20 sino al 30.12.20 e così per un totale giorni 106, la linea telefonica dell'utente, sia relativamente al servizio voce (con servizio accessorio InVista), che a quello internet rimaneva isolata. Per l'effetto, in data 16.9.20, la Sig.ra Marrapodi provvedeva a segnalare l'isolamento voce e dati al n.159 e veniva rassicurata dall'operatore che avrebbe provveduto quanto prima alla risoluzione del disservizio. In data 19.9.20, veniva ricontattato il servizio clienti, dal momento che la precedente segnalazione rimaneva senza riscontro alcuno. In data 22.9.20, il telefono dell'utente riprendeva a "squillare", ma le telefonate in entrata non risultavano dirette al numero della stessa, bensì ad un'altra utenza. Anche le telefonate effettuate per prova risultavano "uscire" dalla medesima utenza. Il servizio internet era totalmente assente, così come il servizio accessorio InVista. Stando così le cose, l'istante si vedeva costretta ad inoltrare numerosi altri reclami sempre al n.159 ed in dette occasioni, gli operatori del call center la informavano che i tecnici della società avevano invertito i cavi della sua utenza con quella appartenente ad altro soggetto, assicurando che il problema sarebbe stato risolto in tempi brevi. Successivamente, considerata la persistenza della problematica ed il fatto che le continue chiamate presso il call center del gestore non sortivano effetto alcuno, l'istante provvedeva, a mezzo del proprio legale, ad inoltrare numerosi reclami via pec, volti a diffidare formalmente Wind Tre per inadempimento contrattuale, con la richiesta di immediata risoluzione del problema, di ripristino di tutti i servizi contrattuali, nonché di risarcimento e di storno delle fatture man mano ricevute per i periodi interessati dall'isolamento delle linee. Dal 19.10.20, si verificava un nuovo isolamento totale della linea telefonica e dei servizi internet che veniva risolto, all'esito di numerose pec inviate sempre a mezzo del legale dell'istante, soltanto in data 30.12.20, data in cui Wind Tre ripristinava la piena funzionalità della linea (delle chiamate in ingresso, delle telefonate in uscita e del servizio accessorio), superando anche l'isolamento che aveva riguardato per l'intero periodo il servizio dati internet. Sebbene i problemi alla linea telefonica a fine anno 2020 risultavano essere stati risolti, permaneva ancora il mancato riconoscimento da parte dell'operatore del ristoro integrale dei danni e dello storno delle fatture illegittimamente emesse. Per l'effetto, in data 22.2.21, l'utente depositava istanza presso il Corecom per ivi veder disposto: "1. Annullamento/storno delle tre fatture emesse (W2028629202 di € 41,29, W2031704423 di € 40,46, W2034798094 di € 40,46). 2. L'indennizzo previsto per la mancata fruizione del servizio telefono e del servizio internet flat per i 106 giorni di guasto totale della linea. 3. La restituzione del 50% della somma di € 41,29 portata nella fattura regolarmente pagata n. W2025537190 del 12/09/2020, relativa all'Abbonamento All Inclusive

Unlimited dal 01/09/2020 al 30/09/2020. 4. Chiedo la refusione di € 1.000,00 compresi accessori, già corrisposti per gli interventi professionali del difensore nominato, causati solo dal perdurante inadempimento del gestore telefonico. 5. Chiedo di inibire alla controparte di sospendere i servizi contrattualizzati sino all'esito della conciliazione e dell'eventuale successivo giudizio civile. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): € 3.000,00...". Ciò nonostante, trascorsi pochi giorni dal deposito di cui sopra ed esattamente in data 25.2.21, l'odierna istante riceveva dall'operatore una raccomandata di preavviso di sospensione e cessazione della linea telefonica, motivata dal mancato pagamento delle fatture già contestate (via pec) e di quelle emesse in periodo di totale isolamento della linea. Lo stesso giorno pertanto, tramite il proprio legale, la Sig.ra Marrapodi si rivolgeva nuovamente al Corecom, denunciando quanto sopra e richiedendo così, l'apertura di un procedimento d'urgenza al fine di evitare il pagamento di fatture indebitamente emesse e soprattutto, la sospensione e la cessazione del servizio telefonico e dati. Il procedimento d'urgenza de quo, veniva poi archiviato a seguito della comunicazione dell'operatore effettuata in data 2.3.21, con la quale dichiarava di aver provveduto alla sospensione delle azioni di recupero credito nei confronti dell'istante, in attesa dell'esito della conciliazione. Successivamente, a far data dal 24.1.22 sino al 10.3.22, la situazione si ripeteva per ulteriori giorni 45 con il verificarsi di un secondo totale isolamento. Stante siffatto stato di cose, l'istante provvedeva, nuovamente e sempre a mezzo del proprio legale, ad inoltrare alla Wind Tre diverse pec (in data 27.1.22, in data 8.2.22, in data 10.2.22, in data 21.2.22 ed in data 4.3.22), volte a denunciare il disservizio ed a richiedere la risoluzione del problema, con contestuale richiesta di ulteriore risarcimento del danno e di pagamento delle spese legali. Le numerose pec inviate non venivano mai contestate dall'operatore il quale, con pec automatiche, rispondeva di prendere in carico le varie segnalazioni, comunicando poi con due pec del 9.3.22, di riconoscere esclusivamente € 2,44 ed € 20,00, somme peraltro che risulterebbero ad oggi non corrisposte all'utente. Come se non bastasse, in data 22.4.22, l'istante riceveva la fattura n. W2207041190 di € 40,46, relativa al periodo di fatturazione dall'1.2.22 al 28.2.22, dunque per il periodo centrale del secondo episodio di disservizio. Detta fattura veniva contestata con pec del 23.4.22, con la quale veniva richiesto l'annullamento della stessa ed il suo storno in quanto emessa per il periodo in cui la linea era risultata isolata. Nessun riscontro veniva fornito a detta ulteriore pec. L'utente chiedeva quindi: "1. Indennizzo per 151 giorni di isolamento del servizio telefonico, in ragione di almeno € 7,50 pro die; 2. Indennizzo per 151 giorni di isolamento del servizio dati, in ragione di almeno € 7,50 pro die; 3. Indennizzi separati per i due periodi (106 gg. + 45 gg.) per la mancata fruizione del servizio accessorio InVista, in ragione di almeno € 500,00 complessive; 4. Restituzione dell'importo della fattura di settembre 2020 di € 41,29 (già pagata); 5. Storno integrale delle fatture di ottobre 2020, novembre 2020, storno della fattura di febbraio 2022 e parziale storno della fattura di marzo 2022 (per 10 gg. di isolamento); 6. Restituzione della somma portata nella fattura pagata per errore n. W2034798094 di € 40,46 inerente un periodo di isolamento totale (emessa per Abbonamento All Inclusive Unlimited dal 01/12/2020 al 31/12/2020 e Canone InVista dal 01/12/2020 al 31/12/2020 - periodo di fatturazione 01/11/2020 30/11/2020); 7. Indennizzo per la mancata risoluzione degli isolamenti/disservizi - denunciati a più

riprese- entro i tempi contrattuali previsti; 8. Risarcimento del maggior danno da liquidarsi anche in via equitativa; 9. Condanna al pagamento delle spese legali causate del persistente inadempimento dell'operatore, che ha costretto il difensore ad inviare ben 15 pec, a curare la fase di conciliazione n. UG/397621/2021 e la procedura d'urgenza n. GU5/399593/2021 per l'importo di almeno € 2.500,00 più accessori (ben al di sotto delle tariffe ex D.M. n. 55/2014 e ss.mm.ii. in materia stragiudiziale) o nella somma maggiore o minore ritenuta congrua e proporzionale; 10. Condanna al pagamento delle spese legali, oltre accessori, per questa fase di definizione della controversia, predisposta ed inoltrata dal mio difensore tramite le mie credenziali sulla piattaforma Conciliaweb, da liquidarsi - anche in via equitativa - in misura congrua e proporzionale. Riservo di richiedere il risarcimento degli ulteriori danni (e di quelli non riconosciuti in questa sede) dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente. - Invito espressamente il Corecom a voler acquisire e considerare tutta la documentazione probatoria già depositata nel fascicolo di conciliazione UG/397621/2021 ed in quello d'urgenza GU5/399593/2021 sopra individuati ai fini dell'istruttoria e della definizione della controversia. Ove il Corecom dovesse riscontrare la mancanza di documenti richiamati nell'istanza di definizione, chiedo di essere avvisata (anche alla pec del difensore: roberto.zappala@pec.ordineavvocaticatania.it o alla sua e mail: avv.robortozappala@tim.it o al suo cellulare: +393xxxxxxxxx), al fine di provvedere all'integrazione documentale dell'istanza di definizione, nel termine assegnando. - Confermo la delega già rilasciata al mio difensore avv. Roberto Zappalà per la fase di conciliazione, il quale ha curato la redazione ed il deposito al Corecom anche di questa istanza di definizione in mio nome, per mio conto e con le mie credenziali e deposito ulteriore mandato di rappresentanza per la definizione.". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontava ad € 7.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'Autorità 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"... 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. 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili,

per espressa previsione normativa, all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “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”. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta...Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese...In data 14/02/2008 l’utenza n.xxxxxx veniva attivata sui sistemi Wind Tre con contratto uso privato...con accesso ULL Internet in ADSL. La linea oggetto del presente contenzioso è attualmente attiva e regolarmente funzionante. Con riferimento al disservizio lamentato per la linea fissa nella presente istanza si rappresenta che ogni segnalazione effettuata dall’istante contattando il Servizio Clienti è stata prontamente gestita dal reparto preposto nella tempistica prevista dalla Carta dei Servizi (doc. 1). Rispetto alla predetta anomalia, come confermato nell’ambito dei tickets gestiti, Wind Tre conferma che, a valle delle puntuali verifiche tecniche disposte, veniva riscontrato un possibile disservizio per “linea muta” (RATT id 1-507512260946) risolto in data 29/09/2020. La prima segnalazione della signora Marrapodi era del 16/09/2020, la seconda del giorno 01/10/2020 dove veniva aperto il RATT id 1-508557721468 per inversione di doppino, risolto in data 03/10/2020 come confermato dalla cliente tramite IVR...Si ribadisce che 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. WindTre conferma in questa sede che la signora Marrapodi non ha mai prodotto tale certificato! In ogni caso si richiamano le Condizioni Generali di Contratto art. 23 comma 3 - Procedura reclami – rimborsi (doc. 2): “Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell’art. 7 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l’utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all’art. 14 e con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di WIND e senza il pagamento di alcun costo per il recesso. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge.” Corre l’obbligo di rappresentare che a prescindere dalla fondatezza dell’attuale

contestazione, Wind Tre in applicazione al regolamento della Carta dei Servizi per l'utenza oggetto di doglianza, con procedura ordinaria, per il disservizio tecnico occorso, concedeva in data 08/10/2020 un indennizzo pari ad euro 40,00 mediante emissione di Lettera di Accredito n.912725175 (doc.3) rimborsata con assegno in favore di parte istante. Di tale operazione l'istante veniva informata per tramite del suo legale rappresentante con l'invio di una pec all'indirizzo xxxxxx anche in risposta alla pec di reclamo pervenuta alla convenuta in data 01/10/2020: Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, ed anche su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. La convenuta intende sottolineare altresì i tempi stabiliti dalla Carta dei Servizi, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Wind. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Wind provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, 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. In data 07/12/2020 su segnalazione telefonica della cliente al 159 per segnalare un disservizio sulla linea oggetto di doglianza, la convenuta, a seguito di puntuali verifiche effettuate, riscontrava un nuovo possibile disservizio per "linea muta" e provvedeva ad aprire pratica tecnica (RATT id 1-514482583984), risolta in data 12/12/2020 come confermato dalla cliente tramite IVR: In data 14/12/2020 a seguito di pec di reclamo da parte del legale di parte istante per lamentare il persistere del disservizio, la convenuta mentre approntava nuove e puntuali verifiche tecniche, procedeva a rimborsare il canone del servizio fatturato dal 07 al 12/12/2020 per complessivi euro 8,54 (Iva inclusa) con accredito visibile sulla fattura n. W2100817632 del 12/01/2021 (doc. 4) e forniva puntuale riscontro scritto, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta...In data 17/12/2020 la convenuta, su segnalazione telefonica della cliente al servizio clienti 159, provvedeva ad aprire pratica tecnica (RATT id 1 515379878494) per problemi di ricezione, risolta in data 29/12/2020, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta...Preme evidenziare inoltre come la scrivente società, sebbene avesse sempre inviato risposta scritta all'istante, avendo dato seguito alle copiose pec del cliente e avendo proceduto ad accreditare i costi come ut supra riportati con procedura ordinaria, per l'eventuale mancata risposta al reclamo, la convenuta ritiene di aver adempiuto anche per facta concludentia. In data 25/02/2021 perveniva a Wind Tre una richiesta di Provvedimento temporaneo GU5/399593/2021 con oggetto "Preavviso di sospensione e cessazione del servizio". In virtù della procedura di conciliazione UG/397621/2021 in essere, la convenuta provvedeva a sospendere le azioni di recupero credito in attesa della

conciliazione. In data 01/02/2022, a seguito di pec di reclamo da parte istante del 27/01/2022, la convenuta provvedeva a contattare la cliente e, effettuate le dovute verifiche, veniva aperto il RATT id 1-550503787100 per “linea muta”, risolto in data 10/02/2022 come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta...In ottica di customer care, in data 16/02/2022 la convenuta provvedeva a contattare parte istante per effettuare ulteriori verifiche in riferimento alla pratica tecnica di cui sopra, dove, in seguito alla gestione, veniva aperta nuova segnalazione (RATT id-1-552487549746) per “linea muta”, risolta in data 17/02/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta...Wind Tre rappresenta che con gestione ordinaria, oltre alla gestione amministrativa ut supra riportata, predisponeva l’ulteriore indennizzo da Carta Servizi di euro 20,00 e rimborso del canone per euro 2,44 mediante accredito direttamente nel conto telefonico n.xxxxxx del 12/04/2022 (doc. 5). Della suddetta gestione, in data 09/03/2022 parte istante, facendo seguito alla pec di reclamo datata 04/03/202,2 veniva informata tramite due risposte scritte per tramite del suo legale rappresentante...Wind Tre rappresenta inoltre, come nelle more del presente procedimento, stia provvedendo ad effettuare ulteriori gestioni amministrative, a prescindere dell’utilizzo del servizio relativo al numero xxxxxx. Relativamente al periodo di disservizio occorso dal 19/09/2020 al 20/10/2020: ➤ Nota di credito parziale a rimborso dei canoni fatturati sul Conto Telefonico n.xxxxxx per euro 11,70 + iva; ➤ Nota di credito parziale a rimborso dei canoni fatturati sul Conto Telefonico n.xxxxxx per euro 17,93 + iva; ➤ Indennizzo di ulteriori 60,00 euro rispetto ad euro 40,00 già concessi, quale massimale previsto da Carta Servizi. Relativamente al periodo di disservizio occorso dal 10/02/2022 al 17/02/2022 ➤ Nota di credito parziale a rimborso dei canoni fatturati sul Conto Telefonico n. W2207041190 per euro 7,65 + iva; ➤ Indennizzo di ulteriori euro 10,00 da Carta Servizi. Posti gli aggiustamenti contabili ut supra riportati, si chiede a codesto Corecom di dichiarare cessata la materia del contendere senza null’altro disporre in merito. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento allo storno delle fatture emesse considerando che attualmente l’istante ha una posizione amministrativa aperta per l’importo di euro 80,92 come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta...Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l’Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che le note di credito emesse con procedura ordinaria, e la gestione degli eventuali disservizi della rete, delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore...Si rileva infine come ultima e non meno importante precisazione che nonostante Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della suddetta istanza avesse cercato con il delegato dell’istante un componimento bonario della controversia, lo stesso non si rendeva disponibile ad accettare alcun tipo di proposta. Le richieste di parte istante connoterebbero pertanto la

configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento...”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante una prima interruzione della linea, che ha interessato il servizio voce, il servizio internet ed il servizio accessorio InVista, per 106 giorni, a far data dal 15.9.20 al 30.12.20 ed una seconda interruzione che ha coinvolto sempre i servizi di cui sopra, per 45 giorni, dal 24.1.22 al 10.3.22. Eccepisce in risposta l'operatore: -di aver sempre dato riscontro alle segnalazioni dell'istante, -la cessazione della materia del contendere per *facta concludentia* avendo all'uopo emesso dei rimborsi a riconoscimento del disservizio lamentato (una lettera di accredito di € 40,00 innanzi alla segnalazione dell'1.10.20, un nuovo importo di € 8,54 per la segnalazione del 14.12.20, un indennizzo di € 20,00 + € 2,44 per la segnalazione del 16.2.22, una nota di credito a parziale rimborso del canone fatturato per € 11,70, oltre Iva, relativamente al disservizio verificatosi dal 19.9.20 al 20.10.20, una nota di credito di € 17,93, oltre Iva, un indennizzo di € 60,00 -ulteriori rispetto ai già emessi € 40,00-, una nota di credito a parziale rimborso di € 7,65, per i disservizi verificatisi dal 10.2.22 al 17.2.22, un ulteriore indennizzo di € 10,00 come da Carta Servizi), -il mancato deposito da parte dell'istante del certificato Ne.Me.Sys, volto a verificare la qualità della connessione internet, -la responsabilità in capo all'utente il quale, innanzi al lamentato perdurare del disservizio, ben avrebbe potuto decidere di recedere dal contratto, -la configurazione in capo all'istante della responsabilità per lite

temeraria, dal momento che la stessa non si rendeva disponibile ad accettare alcun tipo di proposta, -una posizione amministrativa ancora aperta intestata alla Sig.ra Marrapodi per un insoluto di € 80,92. Da un'attenta analisi della documentazione in atti, risultano numerose segnalazioni e reclami inviati dall'odierno istante all'operatore, sia relativamente alla prima interruzione verificatasi dal 15.9.20 al 30.12.20, sia per la seconda interruzione, verificatasi dal 24.1.22 al 10.3.22. Riguardo alla prima interruzione in particolare, i reclami sono stati i seguenti: in data 16.9.20 (il giorno dopo in cui è iniziato il disservizio), in data 19.9.20, in data 22.9.20, in data 25.9.20, in data 28.9.20, in data 29.9.20, in data 30.9.20, in data 7.12.20, in data 11.12.20, in data 17.12.20 ed in data 11.2.21, oltre alle pec di diffida dell'1.10.20, del 6.10.20, del 12.10.20, del 19.10.20, del 22.10.20, del 20.11.20, del 14.12.20, del 16.1.21 e dell'11.2.21, tutte inviate a mezzo del proprio legale. Riguardo alla seconda interruzione, i reclami sono stati i seguenti: in data 27.1.22, in data 8.2.22, in data 10.2.22, in data 21.2.22 ed in data 4.3.22; detti reclami risultano essere stati inviati, sin da subito, a mezzo del legale della Sig.ra Marrapodi, probabilmente e come dalla medesima dichiarato, in considerazione della pregressa esperienza di cui alla prima interruzione del servizio, al fine di evitare un inutile ed ulteriore perdita di tempo. Innanzi alle denunce di cui sopra, le risposte fornite dall'operatore appaiono non idonee ad una risoluzione definitiva del disservizio, tanto che la Sig.ra Marrapodi, si vedeva anche costretta a depositare una prima istanza presso il Corecom, per ivi veder tutelato il proprio diritto ed a depositarne un'altra d'urgenza, nelle more della prima, considerato il preavviso inviato dal gestore nel quale faceva presente di essere in procinto di provvedere alla sospensione ed alla cessazione della linea telefonica, a seguito del mancato pagamento di fatture (nonostante appunto, un giudizio in corso innanzi al Corecom e nonostante parte di dette fatture fossero già state oggetto di precedente reclamo a mezzo pec). Pertanto, solo a seguito del procedimento d'urgenza instaurato dall'istante, l'operatore in data 2.3.21, dichiarava di aver provveduto alla sospensione delle azioni di recupero credito, in attesa dell'esito del procedimento di conciliazione. Ciò nonostante in data 24.1.22, si verificava un nuovo episodio di interruzione del servizio che perdurava sino al 10.3.22. L'operatore dal canto suo, da una parte, ammette il verificarsi dell'interruzione dei servizi, tanto da promettere l'emissione di alcune note di credito, dall'altra però, non riconosce il ristoro integrale dei disservizi patiti dall'istante, né lo storno delle fatture illegittimamente nelle more emesse. Ed infatti, a seguito della diffida inviata dall'utente in data 11.2.21, contenente anche la richiesta di annullamento di tre fatture emesse per il periodo dell'inadempimento e del totale isolamento delle linee, la società rispondeva quanto segue: "Gentile Avvocato, in riferimento alla segnalazione da lei inoltrata per conto della Signora LUCY MARRAPODI in data 12/02/2021 identificata con numero xxxxxx e relativa al numero telefonico xxxxxx, la informiamo di aver effettuato ulteriori verifiche sul Conto Telefonico N°Wxxxxxx Wxxxxxxz Wxxxxxx e di non aver rilevato alcuna irregolarità. Le confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi fatturati. Qualora questo Conto Telefonico non fosse stato ancora pagato, invitiamo il suo assistito a saldare l'importo di sua competenza di 122,21 euro IVA inclusa". Appare evidente che detti conti telefonici venivano emessi dal gestore per i mesi di ottobre, novembre e dicembre 2020, periodo durante il quale l'istante non aveva potuto usufruire del telefono, del servizio accessorio

In Vista e del servizio dati di cui al contratto. La società non ha pertanto, riconosciuto gli indennizzi per l'inadempimento, limitandosi a corrispondere solo l'importo di € 80,00: di cui € 40,00 a mezzo assegno circolare ed ulteriori € 40,00 con piccoli storni in fattura, né ha provveduto ad annullare le fatture emesse nelle more del disservizio denunciato. Riconosciuta pertanto, come fondata e provata la domanda di indennizzo avanzata dall'istante a seguito dell'isolamento totale che ha interessato le sue linee telefoniche nelle date indicate dalla stessa ed allo stesso tempo, riconosciuto come esiguo l'importo accreditato dal gestore, risulta per l'effetto, non accoglibile l'eccezione avanzata dallo stesso di cessazione della materia del contendere per facta concludentia. Peraltro Wind Tre, nelle proprie memorie, fa richiamo alla condotta dell'istante che avrebbe rifiutato la proposta avanzata in via conciliativa, tanto da richiamare la lite temeraria; è anche vero però, che l'operatore non indica l'esatto importo che avrebbe proposto al fine di una definizione conciliativa della controversia e considerato l'ampio e ripetuto periodo in cui si è verificato l'isolamento delle linee, l'importo da quantificare ai fini dell'indennizzo appare, sin da subito, alto. Né è possibile rilevare in atti la documentazione prodotta dall'operatore, volta a fornire la prova di aver esattamente adempiuto alle proprie obbligazioni, agendo nel rispetto dei principi di buona fede contrattuale, provvedendo ad esempio, a comunicare compiutamente i motivi per cui si sarebbero verificati i disservizi oggetto di doglianza o fornendo, in qualche modo, elementi a sostegno della sussistenza di un intervenuto caso fortuito o forza maggiore, che sarebbero risultati, se provati, determinanti ai fini dell'esatta risoluzione della problematica, manlevando così l'operatore da ogni responsabilità. Come eccepito anche dall'istante, non può neanche essere riconosciuta idoneità ai fini della prova ai documenti nn.1 e 2, allegati alla memoria difensiva da parte convenuta, dal momento che detti moduli appaiono privi della sottoscrizione, sia dell'operatore, che dell'utente. Inoltre lo stesso, ha ommesso di depositare il contratto stipulato tra le parti, in grado di comprovare la sottoscrizione di eventuali clausole vessatorie. Stesso dicasi per le schermate interne alla stessa società che vengono prodotte unitamente alle memorie del gestore, anch'esse non idonee a costituire prova certa di quanto assunto. Relativamente al primo episodio di disservizio totale (linea voce e dati) che si sarebbe verificato dal 15.9.20 al 30.12.20, come già sopra evidenziato, l'operatore non ha provato di aver concretamente messo in atto quanto necessario per risolvere il problema, limitandosi a fornire delle risposte in modo automatico. Da quanto esposto dall'odierna istante, il problema verificatosi alla linea nel primo periodo sarebbe stato risolto solo a seguito dell'intervento di un tecnico, effettuato in data 30.12.20, il quale, all'esito di sopralluogo presso il domicilio della Sig.ra Marrapodi, provvedeva a svolgere alcune brevi verifiche alla linea, recandosi anche in "cabina" a controllare e così, dopo circa 20 minuti, riusciva a risolvere l'interruzione oggetto della presente controversia, con la completa ripresa della funzionalità di linea voce e linea dati. Non si comprende pertanto, il motivo per cui il gestore non si sia preoccupato di inviare prima, un proprio tecnico per risolvere la problematica de quo, né abbia provveduto, anche nella circostanza del secondo episodio di isolamento, a mandare immediatamente un proprio tecnico. L'operatore dal canto suo, eccepisce inoltre che l'istante avrebbe potuto o dovuto produrre agli atti il certificato di misura internet Ne.Me.Sys; è però corretto quanto contro deduce a tale proposito l'utente, il quale evidenzia che la sua denuncia non era rivolta a

veder riconosciuto un semplice mal funzionamento e/o un mero rallentamento della connessione in upload od in download che avrebbe, appunto, permesso di effettuare il test in questione, bensì l'isolamento totale della linea dati. D'altronde, in alcune comunicazioni dell'operatore, lo stesso descrive il disservizio che ha interessato la linea dell'istante, come "linea muta", di fatto ammettendo la sussistenza di una totale interruzione del servizio. A proposito della carenza di prove da parte dell'operatore a sostegno di quanto in atti eccepito, si ritiene necessario far riferimento a quanto stabilito, in materia di adempimento di obbligazioni, dal principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre, in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto costituisce un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, come assunto anche dall'istante, in tempi rapidi, di provvedere al monitoraggio del traffico telefonico. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Wind Tre. Pertanto, spetta alla stessa fornire la documentazione atta ad escludere che nella fattispecie in oggetto si sia verificata una totale interruzione del servizio per il tempo indicato dall'istante o che il disservizio denunciato sia stato conseguenza di fatto non imputabile al gestore; ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Per l'effetto, in considerazione di tutto quanto sopra esposto e dedotto, interviene quanto stabilito in materia da Agcom, nella Delibera n.3/10/CIR, nella quale viene riconosciuta come sussistente la responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, "...ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti,

l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi". E così anche Agcom con la Delibera n.4/10/CIR certifica che: "In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento/interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente". Ancora, dichiara Agcom nella Delibera n.117/10/CIR che: "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale". Agcom nella Delibera n.141/10/CIR riconosce "...sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". Concorde su tutta la linea anche Agcom con la Delibera n.80/12/CIR che stabilisce che: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Nel caso de quo, l'utente non si è limitato a denunciare l'avvenuta interruzione della linea, ma nel procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, ha anche prodotto la documentazione atta a provare che la Wind Tre, nelle proprie comunicazioni, ha, in qualche modo, ammesso l'esistenza del disservizio lamentato, seppur non concordando sulle date e non riconoscendo il conseguente, giusto indennizzo da corrispondere. E' semmai l'operatore a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica o l'intervento di un caso fortuito o di forza maggiore, tale da aver impedito la riattivazione, in tempi ragionevoli, della linea richiesta dall'istante, né di averne dato puntuale ed esaustiva informazione. Per quanto attiene, più specificatamente, la quantificazione dell'indennizzo al quale è tenuto l'operatore, interviene l'art.6 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che, al comma 1, stabilisce espressamente che: "In 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 di interruzione..." e al comma 2, che: "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". Pertanto, considerato che la prima interruzione della linea ha avuto inizio in data 15.9.20 e che la problematica risulta essere stata risolta in data 30.12.20, l'operatore sarà tenuto ad indennizzare la Sig.ra Marrapodi per € 1.537,00 (€ 6,00 x 106 giorni = € 636,00 x 2 -linea voce e internet- = € 1.272,00 + € 265,00 per il servizio accessorio InVista: € 2,50 per ogni giorno di interruzione, in ossequio a quanto stabilito dall'art.4, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio..."). All'importo di cui sopra, dovrà essere aggiunto anche quello relativo alla seconda interruzione del servizio, verificatasi a far data dal 24.1.22 sino al 10.3.22, corrispondente ad € 652,50 (€ 6,00 x 45 giorni = € 270,00 x 2 -linea voce e internet- = € 540,00 + € 112,50 per il servizio accessorio InVista: € 2,50 per ogni giorno di interruzione, in ossequio a quanto stabilito dall'art.4, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio..."). Altro discorso da affrontare è quello relativo alle fatture in contestazione, ebbene: anche in considerazione di quanto sopra evidenziato, è corretta la domanda dell'istante volta a vedersi riconosciuto il rimborso dell'importo corrispondente alla fattura di settembre 2020 per € 41,29, importo già dalla medesima corrisposto, come risulta dal prospetto allegato in atti ed attinente al periodo interessato dall'interruzione in oggetto. E' parimenti fondata la domanda avanzata dall'istante di storno integrale dalla propria posizione debitoria delle fatture relative ai mesi di ottobre 2020, novembre 2020 e febbraio 2022, dal momento che anche durante detto periodo risulta essersi verificato l'isolamento del servizio, nonché di storno di € 13,00, corrispondenti al parziale storno della fattura del mese di marzo 2022 di € 40,46 per dieci giorni di interruzione. L'istante richiede inoltre, il rimborso dell'importo di cui alla fattura n.W2034798094 di € 40,46, inerente un altro periodo di isolamento totale (emessa per Abbonamento All Inclusive Unlimited dall'1.12.20 al 31.12.20 e Canone InVista dall'1.12.20 al 31.12.20 -periodo di fatturazione 1.11.20/30.11.20-) e dalla medesima corrisposto per errore. I dettagli dei versamenti prodotti dalla Sig.ra Marrapodi confermano l'effettiva corresponsione di dette somme all'operatore, il quale sarà pertanto tenuto al loro rimborso/storno.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra Mxxx L. e pertanto, la Soc. Wind Tre è tenuta a corrispondere a favore della stessa - l'indennizzo di € 1.537,00 per la prima interruzione dei servizi verificatasi dal 15.9.20 al 30.12.2020; € 652,50 per la

seconda interruzione del servizio verificatasi a far data dal 24.1.22 sin al 10.3.22; il rimborso di € 41,29, nonché lo storno integrale dalla posizione debitoria dell'istante delle fatture relative ai mesi di ottobre 2020, novembre 2020 e febbraio 2022,; lo storno dell'importo di € 13,00, corrispondente allo storno parziale della fattura di € 40,46, relativa al mese di marzo 2022, per dieci giorni di interruzione, -il rimborso dell'importo di cui alla fattura n.W2034798094 di € 40,46.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to