

**DELIBERA 060/2024/CRL/UD del 05/04/2024**  
**Fxxx Bxxx SRL / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/571669/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 05/04/2024;

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 Fxxx Bxxx SRL del 12/12/2022 acquisita con protocollo n. 0351416 del 12/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, Soc. Fxxx Bxxx S.r.l., cliente della Soc. Wind Tre, esprimeva di essere stata impossibilitata, a partire dal 27.7.22, ad utilizzare la rete fissa, internet e fax, nonostante i reclami perpetrati, sia personalmente che a mezzo del proprio legale. Sebbene inoltre, l'istante avesse provveduto a corrispondere tutti i pagamenti richiesti dall'operatore, la problematica non veniva risolta, con conseguenti gravi danni per l'attività lavorativa svolta dalla società che subiva un completo arresto a seguito del disservizio denunciato. L'utente chiedeva quindi: "In base articolo 6 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS si richiede indennizzo di € 6,00 per ogni giorno relativo all'interruzione dei servizi nell'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio, dal 27 luglio 2022 ad oggi non ancora ripristinato. Ai sensi dell'art. 13 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS atteso che si tratta di utenza affari l'importo è raddoppiato, pertanto andrà applicato l'importo di € 12,00 per ciascun giorno. Pari ad oggi a 138 giorni per un totale di € 1.656,00 ai quali dovranno essere aggiunti i giorni sino alla riparazione. Poiché non funziona né linea internet né telefono fisso né fax si richiede tale importo per ciascun servizio ossia un totale di € 4.968,00 o in alternativa dell'importo che Codesta Autorità riterrà opportuno. Oltre gli importi corrisposti € 23,99+ € 14,35+ €23,99+ € 13,50+ €23,99+€ 10,43+ € 23,99+€ 10,00 pari ad € 144,24 Relativi alle fatture regolarmente pagate senza che i servizi linea fissa, fax ed internet siano mai stati utilizzati per sola responsabilità dell'operatore. Si precisa che vi è l'attivazione di doppia linea telefonica in via XXXXXX. Con riserva di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 5.112,24.

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

Si costituiva la Soc. Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare e quantificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulário UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie....La richiesta avanzata dalla parte istante di risarcimento-rimborso dell'importo di oltre cinquemila euro non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita, se intesa quale "risarcimento dei danni". Ai sensi dell'Art. 20, comma 4, dell'All. A della Delibera 353/19/CONS, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM 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 agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità".

### **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. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta la società istante, l'avvenuta l'interruzione del funzionamento della linea voce, internet e fax, a partire dal 28.7.22 sino al 22.12.22, tale da impedire il normale svolgimento della propria attività lavorativa. Contro deduce parte convenuta l'indeterminatezza delle avverse contestazioni e la carenza probatoria di quanto dalla medesima assunto. Da un'attenta analisi della documentazione in atti ed in particolare da quanto prodotto dalla stessa parte convenuta, non sussistono dubbi sul fatto che l'istante, già in data 28.7.22, abbia provveduto a denunciare all'operatore la sussistenza di un disservizio, tale da impedire alla medesima lo svolgimento della propria attività lavorativa. Wind Tre, nelle proprie memorie, riporta quanto segue: "Dalle verifiche svolte da Wind Tre emergeva che l'ente preposto effettuava le opportune azioni tecniche al fine di risolvere nel più breve tempo possibile l'asserito mal funzionamento...Dal portale Telecom risultava quale causale del disservizio "In attesa permesso Enti" oltre alla possibile risoluzione della problematica prevista per il 13/12/2022", confermando completamente la sussistenza del disservizio ex adverso denunciato. L'operatore dichiara inoltre, che "Dalle verifiche, la linea oggetto di doglianza è sempre stata attiva..." ed all'uopo, produce il prospetto del traffico telefonico. In realtà, da tale prospetto, si evince chiaramente che, a partire dal mese di luglio 2022 sino a tutto il mese di dicembre 2022, la linea sicuramente non era stata completamente interrotta, come assumerebbe l'istante, ma presentava comunque un disservizio, tale da dimezzare il traffico telefonico della società istante e talvolta, addirittura, tale da quasi azzerarlo completamente. Nella documentazione prodotta dall'operatore, sebbene lo stesso dichiara di aver debitamente informato l'istante della possibile risoluzione del disservizio alla data del 13.12.22, in realtà, nei propri screenshot, risulterebbe invece che il gestore avrebbe assicurato all'utente la risoluzione del disservizio entro i tre giorni lavorativi dall'apertura della segnalazione. Assume inoltre l'operatore, che in data 9.12.22, la stessa prendeva atto del rifiuto da parte della società istante di consentire l'intervento dei tecnici Wind Tre; anche a detta eccezione non può essere conferita rilevanza alcuna, in quanto indeterminata, nonché priva della necessaria documentazione posta a fondamento della stessa. La convenuta poi, rileva che la società istante ben avrebbe potuto produrre in atti la Misura Internet Ne.Me.Sys per attestare i problemi di lentezza lamentati sulla rete. Orbene, al di là del fatto che, come già sopra evidenziato, è lo stesso gestore che nelle proprie memorie e documenti comprova la fondatezza di

quanto denunciato dalla Fxxx Bxxx S.r.l., si evidenzia che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il 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 Soc. Wind Tre, in considerazione anche del fatto che la stessa rappresenta una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. Per l'effetto, tutto quanto sopra esposto e dedotto, risulta fondata la domanda di indennizzo avanzata dalla società istante a seguito del mal funzionamento delle linee. Si precisa però che, nel caso che ci riguarda, si può parlare esclusivamente di mal funzionamento in quanto, come risulta dai tabulati del traffico telefonico prodotti dall'operatore, non emerge un'interruzione completa del servizio, bensì un mal funzionamento, seppur a volte tale da compromettere quasi del tutto l'attività lavorativa della società. A tale proposito, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR stabilisce che "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpena rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non

comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”. Ciò considerato, può essere ritenuta legittima la richiesta di indennizzo sollevata dall’utente a seguito dell’accertato mal funzionamento delle linee in questione, circostanza questa, per l’appunto, comprovata dalla documentazione in atti e si ritiene così, di poter computare l’inizio del disservizio al 28.8.22, data della prima segnalazione da parte dell’istante, sino al 22.12.22, data della risoluzione definitiva del disservizio, come ammesso e dichiarato dallo stesso operatore nei propri scritti difensivi. Pertanto, il surrichiamato articolo 6 dell’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, in considerazione del fatto che l’utenza in questione è un’utenza affari, dovrà essere integrato da quanto espressamente prescritto anche dall’art.13 dell’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, comma 3, che così recita testualmente: “Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli artt. Da 4 a 7...”. In considerazione di ciò, l’importo che l’operatore dovrà corrispondere all’utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento delle linee internet, voce e fax, corrisponde a complessivi Euro 1776,00 (Euro 6,00 x giorni 148 -dal 28.7.22. al 22.12.22- = € 888,00 x le linee voce e dati). Quanto al servizio fax, non essendo stata fornita prova della onerosità del servizio, solitamente gratuito e collegato alla linea principale, si riconosce l’indennizzo di cui all’art. 4, comma 3, nella misura di € 100,00. La società istante, in considerazione dell’impossibilità di svolgere la propria attività lavorativa nel periodo dal 28.7.22 al 22.12.22, richiede inoltre, lo storno delle fatture corrisposte, pari a complessivi € 144,24, dati dalla somma dei seguenti importi: € 23,99, € 14,35, € 23,99, € 13,50, € 23,99, € 10,43, € 23,99, € 10,00. A tale proposito, l’operatore non contesta la veridicità degli importi indicati dall’istante, ma si limita ad evidenziare che avrebbe già provveduto ad emettere delle note di credito per € 130,00 e per € 100,00, a riconoscimento del credito vantato dalla Soc. Flash Box S.r.l., non ancora però disponibili sui sistemi Wind Tre. Per l’effetto, considerato che ad oggi, l’operatore non è stato ancora in grado di provare l’effettivo, avvenuto accredito sul conto corrente dell’istante di detti importi, lo stesso sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria della società istante il complessivo importo di € 144,24.

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 Soc. Fxxx Bxxx S.r.l. nei confronti della società Wind Tre, che pertanto è tenuta a corrispondere a favore della stessa un

indennizzo complessivo di € 1776,00 per il mal funzionamento delle linee voce e dati; € 100,00 per il malfunzionamento del fax, nonché lo storno dalla posizione debitoria dell'istante dell'importo complessivo di € 144,24. Si compensano le spese di procedura.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to