

DELIBERA N. 02 - 2025

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/517193/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/02/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 13/04/2022 acquisita con protocollo n. 0125120 del 13/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“L'utente era titolare di un contratto Wind per la linea voce e dati. In data 1° aprile 2020 la linea voce cessava di funzionare. In data 7.4.2020 l'utente aprì segnalazione tecnica a Wind Tre che Wind Tre chiuse in data 21.4.2020 senza risolvere il problema. Il cliente ne aprì un'altra nello stesso giorno e poi in data 9.6.2020 e 12.7.2020. Si succedevano numerosi tecnici che non riuscivano a risolvere il problema che, a detta dei tecnici riguardava un corto circuito sul cavo che portava la linea all'appartamento. Richieste: 1) indennizzi per assenza di linea voce e dati dal 1° aprile 2020 al 22.11.2021; 2) indennizzi per mancata risposta ai reclami; 3) uscita in esenzione costi dal contratto; 4) storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio.”

2. La posizione dell'operatore

“Con istanza protocollo n. GU14/517193/2021 depositata innanzi al Corecom Piemonte, la persona fisica istante, in qualità di titolare dell'utenza fissa oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera n. 353/19/CONS (cfr. Formulário GU14) nei confronti di Wind Tre S.p.A. lamentando, il malfunzionamento dell'utenza fissa avente n.XXX, e chiedendo: “1) indennizzi per assenza di linea voce e dati dal 1° aprile 2020 al 22.11.2021 2) indennizzi per mancata risposta ai reclami; 3) uscita in esenzione costi dal contratto; 4) storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio.” Non quantifica il ristoro (confronta formulário Gu14). Le numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni –XXX, Linea fissa legata al contratto n. XXX attivata il 14/10/2019. Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE In rito Eccezioni preliminari Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. 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. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia. A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: “a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;

b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano." È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Si richiama a tal proposito la Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto conferma che l'utente "[...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...] L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo, la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito Ricostruzione della vicenda contrattuale. Come ut supra evidenziato, con l'avvio della presente procedura la parte istante avanza le doglianze per l'utenza XXX, lamentando, il malfunzionamento dell'utenza. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 07/04/2020 la Signora XXX contattava il Servizio Clienti di Wind Tre e segnalava il malfunzionamento del servizio. La convenuta poneva in essere tutte le azioni necessarie alla risoluzione del guasto che veniva gestito e chiuso in data 21/04/2020. In data 09/06/2020 l'istante contattava il Servizio Clienti e segnalava l'assenza di linea voce e dati. Anche in questo caso la convenuta poneva in essere tutte le azioni necessarie alla risoluzione del disservizio che veniva chiuso in data 11/06/2020 per cause imputabili all'istante per apparecchio telefonico guasto. In data 12/07/2020 l'istante contattava il Servizio Clienti e segnalava l'assenza di linea voce e dati per cavo tranciato. La cliente veniva prontamente messa al corrente che avrebbe dovuto ricevere l'autorizzazione dei vicini per poter procedere alla risoluzione del guasto: "linea in corto passante per villette in proprietà privata, il cliente deve informare i vicini di casa per poter sostituire il cavo". In data 21/07/2020, in presenza di traffico generato dalla linea XXX ed in assenza di ulteriori doglianze, veniva chiusa la pratica di gestione tecnica (All.1 Dettaglio Traffico Luglio 2020). Si rappresenta, a mero titolo difensivo, che pur in assenza di altri reclami successivi e di un provvedimento d'urgenza, la convenuta ha comunque monitorato la pratica della cliente, contattandola più volte, senza esito, anche a distanza di tempo. In data 18/11/2021, a più di un anno di distanza dalla segnalazione effettuata, perveniva una PEC dal legale dell'istante nella quale venivano avanzate solo richieste di informazioni

relative al contratto sottoscritto dalla cliente. L'operatore inviava riscontro in data 07/12/2021, nel quale veniva fornito il file audio richiesto e l'informativa di accesso ai dati dell'istante. In propria difesa, Wind Tre ribadisce che nessun reclamo scritto è mai pervenuto alla convenuta, né alcun provvedimento di urgenza Art.5 per disservizi tecnici o altro è stato mai avviato dall'istante. La mancanza dell'invio di un reclamo scritto nei tempi avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente tutte le delucidazioni del caso. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. È opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché il gestore possa essere messo a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Tale posizione è stata convalidata anche da diverse determinazioni n. 64/16- 73/16- 79/16 -395/16- 42/18, con le quali l'Autorità ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. Si richiama altresì una recente sentenza del TAR Lazio che sancisce che "Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. A tal proposito preme richiamare la recente determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...] si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Premesso quanto sopra, si richiama la delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCOM ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali

per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché il cliente ha arbitrariamente restituito il modem e ha rifiutato un secondo invio), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Si rappresenta che, secondo l'attuale orientamento AGCOM, la fattispecie in esame, esula dall'ambito oggettivo della Delibera 347/18 trattandosi al massimo di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Corre l'obbligo di precisare che per le fatture emesse, relative all'utenza fissa, la contestazione avversaria non è mai pervenuta; ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012). Procedendo al riconoscimento della restituzione o storno d'importi in assenza di un formale reclamo scritto nei tempi, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l'utente avrebbe maggiore interesse a denunciare tardivamente una data problematica per far così lievitare l'ammontare degli importi dovuti ed al tempo stesso fruire dei servizi. Tanto premesso, per quanto sottoscritto dal cliente, e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Autorevole giurisprudenza afferma che “[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”. La scrivente intende richiamare l'attenzione dell'organo giudicante su alcune delibere che danno forza e legittimano, se residuavano dubbi, l'operato della compagnia convenuta. La Delibera 4/2015 del Corecom Toscana, segue un orientamento fortemente sentito tra gli operatori di Telefonia che attiene ai profili di responsabilità che afferiscono non solo in capo agli stessi ma anche il profilo personale dell'utente. Nello

specifico si legge “[...] si ritiene sussistere nel caso di specie un concorso colposo dell’istante nella causazione della lamentata sospensione, atteso che la stessa non ha provveduto al pagamento delle fatture, esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento, senza fornire alcuna prova delle errate indicazioni asseritamente fornitele dall’operatore...”. Si rileva, infatti, che sia l’Agcom che la stessa giurisprudenza di merito abbiano sancito, in maniera inequivocabile, che il comportamento dell’utente, che ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, anche quando abbia più genericamente violato le regole di diligenza e correttezza, contribuisce alla riduzione o addirittura al mancato riconoscimento di un indennizzo. Per quanto sopra specificato si ritiene quindi che la sospensione dell’utenza sia legittima e, di conseguenza, l’utente non abbia diritto ad alcun indennizzo. La presente difesa, inoltre, precisa che, nelle more del presente procedimento, Wind Tre, esclusivamente a titolo di Customer Orientation ed a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell’istante, e a dimostrazione della propria buona fede, provvedeva a predisporre due note di credito dell’importo totale di euro 86,96 quale indennizzo per i giorni di malfunzionamento per disservizio occorso dal 07/04/2020 al 21/04/2020 ai sensi dell’Art. 7.1 dell’Allegato A della Delibera 347/18/CONS. L’importo indicato andrà a compensare l’insoluto attualmente presente a debito dell’istante. N.B.: Si comunica che le succitate NdC non sono ancora disponibili/visibili sui sistemi di Wind Tre, pertanto sarà cura del gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile e comunque in occasione dell’udienza di definizione, qualora questo ill.mo Corecom lo ritenga necessario. Avendo il Gestore già applicato la Delibera 347/18/CONS, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Per tutti gli altri disservizi segnalati, la scrivente difesa evidenzia che venivano tutti risolti entro la tempistica prevista dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi (All. 2 Condizioni Generali di Contratto - All. 3 Carta dei servizi). Infatti, come sancito nell’Art.2.2 della Carta dei Servizi al paragrafo IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO: “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. Con riguardo a quest’ultima tipologia di guasti, Wind si impegna a fornire informativa attraverso i principali canali, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso”. Altresì, nelle Condizioni Generali di Contratto all’articolo 7 SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI, viene riportato: “7.3 - Nel caso di attivazione dei Servizi WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all’art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l’abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l’attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WIND o incaricato da WIND”. In conclusione, la convenuta, ha effettuato tutte le attività richieste dalla

normativa regolamentare, null'altro da aggiungere per la controversia in esame. Per tutto ciò, Wind Tre non può accogliere le richieste dell'istante. Motivi di diritto. Preme ribadire alla scrivente difesa che l'istante non ha mai presentato alcun reclamo scritto né aperto alcun provvedimento d'urgenza ma ha inviato, tramite il suo legale, unicamente una PEC con la richiesta di informazioni che nulla attenevano alla doglianza del presente procedimento. A tal riguardo si richiama l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, che al comma 4, prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Preme inoltre evidenziare come anche la richiesta di parte istante di: "(...) storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio", sia da rigettare, laddove non alleggi alcuna documentazione a supporto. A tal proposito la Delibera 188/18 Corecom Emilia Romagna, stabilisce "Delle altre fatture contestate non produce copia, così come non produce copia dei pagamenti di cui chiede il rimborso; la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture [...]". Giova, in proposito, ricordare la Definizione di Rigetto n. 97 del 2/12/2020 Corecom Veneto, che riporta: "un orientamento ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera AGCOM n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni." Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012). Infine, si evidenzia che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto nel paragrafo 2.3 RECLAMI PRESENTATI DAI CLIENTI (All. 3 Carta dei Servizi) che dispone: "(...) Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3." Wind Tre infatti ha inviato risposta all'unica PEC di richiesta di informazioni per iscritto entro i 45 giorni solari dal momento in cui è pervenuta. Alla luce di quanto richiesto dal legale della parte istante nella succitata PEC, la convenuta richiama quanto previsto nell'articolo 21 TRATTAMENTO DATI PERSONALI delle Condizioni Generali di Contratto: "21.1 WIND garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alla presente Proposta". Inoltre, si richiama quanto previsto dall'Allegato INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI delle Condizioni Generali di

Contratto di Wind Tre. Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. 5. La posizione contabile. L'istante attualmente presenta una situazione contabile irregolare di euro 269,78: N.B.: Data la numerosità delle fatture insolute, non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma l'operatore si rende disponibile a fornirle nel caso Ill.mo Corecom lo ritenga necessario. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'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. Si produce: 1. All. 1 Dettaglio Traffico Luglio 2020; 2. All. 2 Condizioni Generali di Contratto; 3. All. 3 Carta dei servizi." L'istante, in data 08/07/2022, così replica: IN VIA PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. NEL MERITO si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare: - In merito a quanto asserito dall'operatore in relazione alla fondatezza delle richieste di indennizzo si precisa che le medesime, a differenza di quanto asserito da Wind Tre, sono oggettivamente riscontrabili dagli allegati agli atti, in particolare si precisa che: - a fronte dell'interruzione totale dei servizi dal 01/04/2020 gli stessi non sono stati ripristinati. - si evidenzia che, l'allegato di Wind relativo ai consumi si riferisce palesemente a giorni relativi al mese luglio 2020, ma nulla viene allegato in riferimento ai mesi di aprile, maggio, giugno, agosto, settembre, ottobre e novembre 2020, fino al termine del periodo indicato in istanza. In tali mesi, come si evince dalle liste movimenti inerenti al consumo allegato agli atti, l'utente non ha potuto usufruire dei servizi. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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 è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi Si precisa che neanche in questa sede l'operatore adempie a quanto richiesto il 18/11/2021 in merito al deposito delle segnalazioni. Quantomeno singolare è la circostanza per la quale, a seguito di specifica

richiesta di ottenere copia dei propri dati personali quali sono le segnalazioni fatte al call center di assistenza al servizio clienti, (vedi doc.2 al cui interno è richiesto “Elenco delle segnalazioni effettuate dalla signora XXX verso il Call Center di Windtre”), l’operatore abbia risposto: “Dalle verifiche effettuate dal nostro dipartimento interno competente non ci risultano a sistema tali registrazioni o Vocal Order a Suo nome.”, salvo poi ammettere, nella memoria depositata nell’ambito del presente giudizio, la presenza di n 3 segnalazioni (7.4.2020, 9.6.2020, 12.7.2020) non fornendo segnalazioni successive alla prova di traffico depositata dallo stesso operatore. Il comportamento dell’operatore è palesemente illegittimo: non ha adempiuto i propri obblighi nascenti dal GDPR Reg UE 679/2016, palesemente negando l’esistenza (e conseguentemente l’accesso) a dati personali dell’utente di cui, invece, oggi ammette l’esistenza, parzialmente e a proprio vantaggio. Tale comportamento sarà oggetto di specifica procedura che l’utente inizierà nei confronti dell’operatore nelle sedi opportune, competenti in ambito privacy, nel cui ambito ci si riserva sin d’ora di richiedere eventuale risarcimento del danno , oltre che l’emissione di opportune sanzioni. Oltre a ciò, si insiste nella richiesta di indennizzo per interruzione della linea voce e dati per l’intero periodo specificato nell’istanza, con esclusione del periodo di traffico allegato dall’operatore. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell’accoglimento integrale delle richieste avanzate dall’istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da numerosi elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell’utente. “

3. Motivazione della decisione

Nel rito.

In via preliminare, con riferimento all’eccezione sollevata dal gestore in ordine alla genericità e indeterminatezza della domanda avversaria, l’Ufficio ritiene invece di poter ricavare dalla documentazione in atti e dalle memorie depositate elementi sufficienti ed utili alla ricostruzione della vicenda e quindi alla definizione del procedimento. L’eccezione viene pertanto respinta.

Entrando nel merito, le richieste avanzate dall’istante vengono parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta sub1) di indennizzo per assenza di servizio linea voce e dati, occorrono alcune precisazioni. Dall’analisi istruttoria condotta risultano tre segnalazioni effettuate dall’istante al call center (per cui viene indicato il codice operatore), rispettivamente in data 07/04/2020, 09/06/2020 e 12/07/2020, che il gestore dichiara di aver correttamente gestito e chiuso entro le tempistiche contrattuali, fornendo anche riscontro al cliente. Quanto affermato non viene però provato o documentato in alcun modo.

Ora, in applicazione dell’art. 1218 c.c., sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente, 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. In mancanza di qualsiasi elemento di prova

fornito dall'operatore, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla sua responsabilità con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente. (Agcom n. 3/10/CIR). Poiché, nel caso di specie, si ritiene che il comportamento dell'operatore configuri precisamente la fattispecie descritta, ne consegue che spetti all'istante l'indennizzo previsto dalla norma regolamentare.

Relativamente al periodo temporale da indennizzare, l'istante richiede l'indennizzo per il periodo compreso tra il 01/04/2020 ed il 21/11/2021, ossia dal giorno di effettiva interruzione fino alla presentazione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom; sul punto occorre rilevare che da evidenze istruttorie non si ha alcuna prova che dopo l'ultima segnalazione del 12/07/2020 l'istante abbia segnalato all'operatore il perdurare del malfunzionamento o abbia prodotto reclami scritti fino alla presentazione dell'istanza di conciliazione il 22/11/2021. Inoltre, preme evidenziare che nelle memorie di replica lo stesso istante acconsente all'eventuale esclusione del mese di luglio, dal computo dell'indennizzo a fronte della schermata prodotta dall'operatore attestante traffico telefonico nel suddetto mese. Considerato quanto sopra e la mancanza, altresì, di un procedimento d'urgenza instaurato nella competente sede ai fini del ripristino del servizio, non si ritiene il comportamento dell'istante propriamente rispondente alle regole di buona fede, diligenza e correttezza che dovrebbero caratterizzare il rapporto contrattuale. Infatti, come da orientamento condiviso da molte pronunce dei Corecom e dell'Autorità, "nella liquidazione degli indennizzi bisogna fare riferimento, tra le altre cose,...[omissis]... anche al comportamento omissivo del danneggiato...[omissis]...". Infatti, seppur vero che l'onere di risoluzione della problematica ricade sull'operatore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come sancito contrattualmente e nella Carta dei Servizi della società (delibera Agcom n. 180/18/CIR, determina Agcom n. 133/18/DTC).

Ora, l'operatore, in data 21/07/2020, in presenza di traffico generato dalla linea oggetto di contenzioso, (circostanza, si ribadisce, non contestata da parte attrice), non ricevendo più dal cliente alcuna rimostranza successiva relativa al persistere del malfunzionamento, chiudeva la pratica di gestione tecnica, confidando in una definitiva risoluzione della problematica. Si ricorda infatti, come emerso dall'istruttoria, che soltanto con la presentazione dell'istanza di conciliazione del 22/11/2021 l'operatore apprende dell'asserita mancata risoluzione del disservizio. Per tutto quanto esposto, si ritiene dunque che spetti all'istante l'indennizzo per il periodo di effettivo disservizio che sicuramente, per quanto in atti, si può considerare documentato soltanto fino al 30/06/2020. Spetterà quindi all'utente l'indennizzo ex art. 6, comma 1, per il periodo dall'11/04/2020 (considerati i 4 giorni non festivi, successivi alla prima segnalazione, previsti contrattualmente per il ripristino) al 30/06/2020, pari ad € 960,00 (€ 6 al giorno, per un totale di 80 giorni, per ciascuno dei due servizi voce e ADSL).

Conseguentemente, in parziale accoglimento della richiesta sub 4), andranno stornati/rimborsati i canoni di abbonamento fatturati nel periodo indennizzato per l'interruzione, ossia, come si è visto, dall'11/04/2020 al 30/06/2020.

Con riferimento alla richiesta sub 2), di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento in quanto, in primis, la missiva del legale del cliente del 18/11/2021, prodotta in atti, non riveste natura di reclamo, avendo ad oggetto mere richieste di documentazione; mentre, con riferimento alle segnalazioni telefoniche

relative al disservizio lamentato, il mancato riscontro delle stesse si ritiene assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Anche la richiesta sub 3), così come posta, non potrà infine essere accolta in quanto generica e non circostanziata, riferendosi ad una non meglio rappresentata “uscita in esenzione costi dal contratto”.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità dei partecipanti

DELIBERA

Che la società WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell’istanza presentata da XXX, è tenuta a:

- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l’indennizzo di € 960,00 per interruzione del servizio voce e ADSL, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia;
- stornare/rimborsare i canoni di abbonamento fatturati nel periodo indennizzato per l’interruzione, ossia dall’11/04/2020 al 30/06/2020;
- si rigettano le richieste sub 2), 3).

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.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Torino, 5 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate