



DELIBERA N. 9 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Wind Tre (Very Mobile) - (GU14/717197/2024).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 25 marzo 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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 con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 0307004 del 21 novembre 2024 con cui la società istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con Wind Tre ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 30 dicembre 2024, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 29 gennaio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 29 gennaio 2025;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il mancato funzionamento del modem collegato alla linea fissa 0734 – 07XXXX con conseguente mancata attivazione del servizio voce e dati.

In particolare nell'istanza introduttiva e nelle note di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) nel mese di aprile 2023 ha stipulato un contratto relativo alla suddetta utenza fissa per i servizi voce e dati in migrazione dall'operatore Vodafone che si è perfezionata il 12 aprile 2023;
- b) il modem consegnato in sede di attivazione dall'operatore Wind non ha mai funzionato, costringendo lo stesso a sollecitare più volte la sua sostituzione;
- c) nonostante gli interventi tecnici che hanno condotto al cambio di 4 modem la linea voce e dati non ha mai funzionato;
- d) nonostante il disservizio suddetto l'operatore Wind ha emesso fatture che sono state regolarmente saldate nell'attesa dell'eliminazione dello stesso;
- e) in particolare si contesta la fattura numero F240749XXXX di importo pari ad euro 241,14 (duecento quarantuno/14) contenente gli addebiti delle rate residue del modem che non ha mai funzionato;
- f) la fatturazione del modem è stata reclamata per iscritto, reclamo a cui non è seguito alcun riscontro;
- g) si contestano inoltre gli importi delle fatture insolute in quanto, in assenza di una controprestazione tali somme non sono dovute e andranno rimborsate e/o stornate integralmente;
- h) la gestione dello storno degli insoluti e degli eventuali rimborsi da parte di Wind è in ogni caso tardiva e non solleva il gestore da responsabilità per inadempimento della prestazione il quale, pertanto, è tenuto al pagamento anche degli indennizzi richiesti;
- i) la consegna di un modem non funzionante e la mancata attivazione dei servizi è stata prontamente contestata in data 10 luglio 2023, 18 settembre 2023 e 4 dicembre 2023 con segnalazione numero 159201XXXX nonché nelle date del 6 dicembre 2024, 12 e 15 gennaio 2024 con segnalazione numero 160261XXXX;

- j) destituita di fondamento è la posizione dell'operatore nel ritenere che l'utente sia obbligato all'acquisto del modem poiché altrimenti avrebbe dovuto scegliere un'altra offerta non avvedendosi che il gestore ha l'obbligo di attivare la linea proprio come da contratto;
- k) inoltre i costi del modem non sono dovuti in quanto lo stesso è stato acquistato per permettere il funzionamento della linea che avrebbe dovuto essere attivata dal gestore con la tecnologia determinata e contrattualizzata, attivazione che però non si è mai verificata;
- l) di essere migrato ad altro operatore nel mese di febbraio 2024.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) cessazione del contratto in esenzione costi con contestuale storno integrale dell'eventuale insoluto e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione;
- 2) rimborso delle fatture corrisposte nonostante il disservizio subito come da bollettini postali depositati in atti;
- 3) indennizzo per mancata attivazione dei servizi dal 12 aprile 2023 fino al 28 febbraio 2024 (data di migrazione verso altro operatore)
- 4) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In rito l'operatore ha eccepito l'improcedibilità e/o l'inammissibilità dell'istanza per le seguenti motivazioni:

- a) assoluta genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alle numerazioni oggetto della presente definizione in quanto i disservizi eccepiti non risultano suffragati da alcun documento probatorio;
- b) con riferimento alla richiesta di indennizzo per il disservizio della linea fissa chiede di dichiarare la cessata materia del contendere poiché, in ottica conciliativa e di Customer Orientation, il gestore ha già riconosciuto all'istante un ristoro pari ad euro 45,47 (quarantacinque/47) visibile nelle fatture numero F233542XXXX e numero F240142XXXX allegate agli atti del procedimento. Il gestore ha già riconosciuto lo storno integrale dell'insoluto maturato sul Codice Cliente numero 194XXXX, tramite nota di credito numero 55240016XXXX, unitamente all'indennizzo di euro 100,00 (cento/00) previsto dalla carta dei servizi, tramite l'emissione della nota di credito numero 55240016XXXX oltre ad aver provveduto alla restituzione del deposito cauzionale FEE anticipata, tramite compensazione sulla fattura numero F240749XXXX.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) il 24 marzo 2023 è stata inoltrata mail di conferma di conclusione del contratto all'account dell'istante;
- b) la numerazione 0734 – 07XXXX, associata al contratto numero 158904301XXXX, è stata attivata sui sistemi Wind Tre il 12 aprile 2023, a seguito di migrazione in accesso FIBRA FTTC VULA, unitamente all'apparato Fibra FTTC con l'offerta commerciale denominata "Internet 100 in FTTC";
- c) l'offerta contrattuale sottoscritta prevedeva un costo mensile pari ad euro 16,99 (sedici/99), comprensivo del modem acquistato con la formula della vendita a rate al costo mensile di euro 5,99 (cinque/99), per un totale di 48 rate mensili;
- d) la linea fissa è cessata sulla rete Wind Tre il 7 febbraio 2024 a seguito del passaggio verso altro Olo come da richiesta di parte istante documentata in atti;
- e) di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall'istante;
- f) di essersi adoperata sin dall'attivazione del contratto per la risoluzione del possibile malfunzionamento occorso alla linea fissa oggetto di doglianza;
- g) anche la sostituzione del modem effettuata per ben 4 volte, confermata anche dall'istante, è avvenuta secondo quanto sancito dalla Carta dei Servizi all'art. 9 dove WindTre Business si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione;
- h) evidenzia il comportamento pro attivo del gestore intervenuto tempestivamente per risolvere la problematica lamentata dall'utente;
- i) che a dimostrazione della buona fede e correttezza del gestore, ricorda che a norma dell'articolo 23, comma 3, delle Condizioni generali di abbonamento, i clienti possono recedere dal contratto in esenzione costi nel caso in cui il disservizio si dovesse protrarre oltre i trenta (30) giorni;
- j) in ottemperanza alla normativa di settore, per i clienti fissi con accessi in ULL/VULL/WLR/FTTC, già a partire dal 3 settembre 2018 o al 15 marzo 2019, per le sole offerte FTTH, che hanno sottoscritto un'offerta di linea fissa, il gestore metteva a disposizione l'offerta Absolute senza vincolo di vendita dell'apparato, qualora non fosse intenzione del cliente acquistare il prodotto, pertanto, i costi del modem risultano dovuti;
- k) conseguentemente a valle della risoluzione contrattuale il 12 marzo 2024 è stata emessa la fattura numero F240749XXXX, di importo pari ad euro 241,14 (duecentoquarantuno/10), comprensiva delle rate residue del modem, rispettivamente dalla rata n. 11 alla rata n. 48;
- l) il 15 aprile 2024 perveniva una raccomandata da parte dell'utente per la contestazione dei costi del modem;
- m) la segnalazione è stata tempestivamente gestita e chiusa in data 22 aprile 2024 con il mancato accoglimento del reclamo comunicato a mezzo pec;

- n) ribadisce che il cliente ha diritto all'indennizzo nel caso in cui non siano stati osservati i predetti termini, fatte salve le situazione di caso fortuito e/o forza maggiore e aggiunge, inoltre, che il gestore in ottica conciliativa ha comunque riconosciuto il ristoro di importi pari ad euro 45,47 visibile nelle fatture prodotte agli atti, oltre ad avere riconosciuto all'utente lo storno integrale dell'insoluto ad oggi maturato sul Codice cliente tramite nota di credito numero 55240016XXXX unitamente all'indennizzo di importo pari ad euro 100,00 (cento/00) come previsto dalla Carta dei Servizi oltre ad aver provveduto alla restituzione del deposito cauzionale FEE anticipata, tramite compensazione sulla fattura numero F240749XXXX;
- o) alla firma della proposta di contratto con il gestore l'utente ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del cod. civ. di approvare specificamente le clausole delle Condizioni Generali di Contratto e tutti gli allegati.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente non si ritiene di accogliere le eccezioni di improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza in quanto la stessa ha ad oggetto contestazioni circostanziate avvallate da documentazione prodotta in atti. Né si può dichiarare la cessata materia del contendere in quanto la gestione dello storno degli insoluti e dei rimborsi effettuati da Wind è in ogni caso tardiva e non solleva da responsabilità il gestore che sarà comunque tenuto, se responsabile, al pagamento degli indennizzi del caso come da Delibera Agcom.

Nel merito, infatti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta il mancato funzionamento del modem collegato alla linea fissa 0734 – 07XXXX con conseguente mancata attivazione del servizio voce e dati. Per questi motivi chiede lo storno di tutte le fatture emesse, dell'insoluto maturato nonché indennizzi a vario titolo. A supporto della propria posizione l'istante allega la segnalazione numero 159201XXXX, del 10 luglio 2023, ripetuta il 18 settembre 2023 e il 4 dicembre 2023, la segnalazione numero 160261XXXX, del 12 gennaio 2024 riformulata anche il successivo 15 gennaio 2024, nonché il reclamo scritto del 15 aprile 2024 di contestazione della fattura numero F240749XXXX, per le rate residue del modem, oltre ai bollettini postali attestanti il pagamento delle fatture emesse dal mese di luglio 2023. A fronte di ciò, l'operatore nel merito dichiara di essersi adoperato sin dall'attivazione per la risoluzione del malfunzionamento occorso alla linea oggetto di doglianza acclarando la sostituzione del modem avvenuta per ben 4 volte precisando, in ottica conciliativa e di Customer Orientation, che per il disservizio tecnico occorso alla linea in questione, ha già riconosciuto all'utente lo storno dell'insoluto maturato nonché un indennizzo per l'importo di euro 100,00 (cento/00) previsto dalla carta di servizi e il ristoro pari ad euro 45,47 (quarantacinque/47) a scomputo di alcune fatture. Sostiene inoltre che la fattura contenente le rate residue del modem, rispettivamente dalla numero 11 alla numero 48, è dovuta in quanto trattasi di un bene acquistato a rate e, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto.

La linea fissa numero 0734 – 07XXXX, associata al contratto numero 158904301XXXX, è stata attivata sui sistemi Wid Tre in data 12 aprile 2023, a seguito di migrazione da altro operatore in accesso Fibra FTTC VULA, unitamente all'apparato Fibra FTTC con l'offerta commerciale denominata "Internet 100", al costo mensile di euro 16,99 (sedici/99), oltre al modem acquistato con formula rateale al costo mensile di euro 5,99 (cinque/99) per 48 mesi.

Trattasi di una linea digitale in VOIP e non di linea analogica che utilizza la connessione ad internet per ricevere e/o fare le telefonate. Ne consegue che, in caso di mancato funzionamento del modem, l'utente è impossibilitato ad utilizzare sia il servizio dati che il servizio voce.

Relativamente alla fattispecie del caso in esame, indipendentemente dalle segnalazioni e dai reclami inoltrati dall'istante, il gestore ha riconosciuto il malfunzionamento del modem sin dall'attivazione del contratto adoperandosi per la sostituzione dello stesso per ben 4 volte. Tuttavia, nonostante il comportamento pro attivo del gestore, volto alla risoluzione della problematica, il disservizio si è ripresentato ed ha condotto l'utente alla risoluzione contrattuale dopo solo dieci mesi dall'attivazione dello stesso.

Si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo l'orientamento consolidato della stessa Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino di linea telefonica e/o la mancata risoluzione definitiva del disservizio l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Sul punto, inoltre, 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 (v. per tutte Cass. SS.UU. numero 13533 del 30/10/2001), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, 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 cause a lui non imputabili ex articolo 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali del contratto o dalla carta servizi. Nel caso di specie l'esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, non consentono di sostenere che vi sia stata una completa interruzione del servizio dati e del servizio voce per motivi tecnici, bensì solo una irregolare o discontinua erogazione degli stessi. Ciò in quanto le segnalazioni inoltrate dall'istante attengono a periodi ravvicinati ma non continuativi oltre al fatto che l'operatore ha sostituito per ben quattro volte il modem.

D'altro canto l'operatore non ha dimostrato di aver ripristinato completamente la funzionalità del servizio, tenuto conto della sostituzione dei quattro modem.

In altri termini l'operatore per escludere completamente la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da problematiche tecniche non causate da colpa dello stesso ma, agli atti, non risulta depositato alcun rapporto tecnico circa la motivazione degli interventi effettuati per il cambio dei quattro modem, pertanto, l'operatore non ha fornito la prova liberatoria circostanziando in modo pieno e completo anche in relazione alla colpa, la sussistenza di cause di non imputabilità dell'inadempimento.

Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, 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, con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente (Delibera Agcom n. 3/10/CIR). Dalla documentazione prodotta in atti, peraltro, non emergono riferimenti dettagliati circa la durata dei malfunzionamenti e circa i tempi tecnici di sostituzione dei modem non consentendo ciò, una valutazione precisa in ordine alla liquidazione di un corretto indennizzo. Ne consegue che la presente Autorità ritiene di liquidare tale indennizzo in via equitativa e proporzionata al pregiudizio subito dall'istante valutato nella somma pari ad euro 400,00 (quattrocento/00), che va ad aggiungersi alla somma di euro 100,00 (cento/00) già riconosciuta dal gestore in ottica conciliativa in fase di definizione tramite l'emissione della nota di credito numero 55240016XXXX, del 20 dicembre 2024.

L'utente ha altresì diritto, nel caso di specie, al rimborso delle somme pagate a fronte della pretesa economica avanzata dal gestore poiché lo stesso ha omesso di fornire la prova della debenza degli importi fatturati, e, quindi, ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo oggetto di contestazione.

In altri termini l'operatore non avendo prodotto in atti il traffico generato dall'utenza *de qua*, secondo quanto pattuito contrattualmente, non ha diritto a pretendere la controprestazione del prezzo da parte dell'utente. Pertanto, il gestore è tenuto a rimborsare e/o stornare tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente non avendo dimostrato la legittimità di tali importi, sottraendo quelli già riconosciuti nelle fatture numero F233542XXXX, e numero F240142XXXX, al netto dello storno dell'insoluto riconosciuto con nota di credito numero 55240016XXXX del 20 dicembre 2024. Va altresì stornata la fattura numero F240749XXXX, del 12 marzo 2024, pari ad euro 241,14 (duecentoquarantuno/14), contenente l'addebito delle rate residue del modem ed il costo per attività di migrazione della linea poiché come dedotto nella memoria di costituzione il modem, pur essendo stato sostituito più volte, non ha mai funzionato regolarmente ed è stato motivo di migrazione verso altro operatore. Il modem è stato acquistato per permettere il funzionamento della linea che avrebbe dovuto essere attivata con quella determinata tecnologia contrattualizzata con il gestore, mentre, i costi di migrazioni non sono dovuti in quanto l'utente è stato costretto a migrare verso altro operatore a causa dell'inadempimento subito.

In relazione alla richiesta sub 1) inerente la cessazione del contratto in esenzione costi con contestuale storno integrale dell'eventuale insoluto e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione si dichiara cessata la materia del contendere avendo l'operatore riconosciuto lo storno integrale dell'insoluto ed avendo provveduto alla cessazione della linea fissa nella rete Wind – Tre in data 7 febbraio 2024.

Non si ritiene di accogliere, invece, la richiesta sub 4) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo poiché il mancato accoglimento del reclamo inviato il 15 aprile 2024 è stato chiuso dal gestore mediante pec inoltrata il 22 aprile 2024 e perché ogni segnalazione è stata gestita per *facta concludentia* mediante la sostituzione del modem.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX – Wind Tre di accogliere parzialmente l'istanza numero 0307004 del 21 novembre 2024 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

– riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 400,00 (quattrocento/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea;

– riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, il rimborso delle fatture pagate e non dovute;

- stornare la fattura numero F240749XXXX, del 12 marzo 2024, pari ad euro 241,14 (duecentoquarantuno/14), con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente.

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

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

firma autografa omessa ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 39/1993