

DELIBERA N. 45/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

(GU14/728730/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 3 giugno 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 22/01/2025 acquisita con protocollo n. 0017286 del 22/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre lamenta malfunzionamenti su servizi di rete fissa connessione ad internet e voce di cui al codice contratto n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx; lamenta, altresì, la mancata risposta ai reclami.

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

- in data 6 maggio 2024, sottoscriveva un contratto di tipologia *business*, relativo a servizi di telefonia fissa, mobile e internet, per due sedi ("Dante 1" e "Dante 2"), come specificato: "contratto Windtre Business con fisso office maxi per 6-8 canali (sede Dante 1) + office Smart, su n. 2 linee 055882xxxx e 055882xxxx + 5 nuove; con office maxi per 3-5 canali (sede Dante 2) + office Smart, su n. 2 linee 055420xxxx e 055420xxxx + 3 linee nuove; oltre modulo servizio ricaricabile su 10 numeri, come da contratto allegato cui si rinvia".
- Il contratto veniva proposto da un agente presentatosi per nome e conto di Wind Tre, che aveva visitato l'officina, valutato le esigenze e fornito la proposta.
- "La richiesta formulata da XXX per le proprie necessità era: ai numeri di telefono fisso 055/882xxxx e 055/420xxxx (qualunque dei due, il cliente componga) azionamento di risponditore automatico, il quale fa fare scelte del settore aziendale

- con cui collegarsi, e relativi cordless dedicati*". Chiedeva, altresì, che, *"naturalmente, i numeri interni che si [potessero] chiamare tra di loro e passarsi le telefonate"* e chiedeva una segreteria telefonica attiva nel periodo di chiusura.
- Tuttavia, la fornitura iniziale era errata: *"inviati 6 telefoni fissi e 3 cordless, anziché 8 cordless ed un fisso"*.
 - *"Nel mese di giugno, venne il tecnico Wind per l'installazione. Dopo un giro dell'edificio, decise di installare le antenne su muro esterno al centro di tutto il capannone"*.
 - Fin dall'inizio il servizio si rivelava inadeguato:
 - dal punto di vista del servizio fonia presentava problemi di *"[f]unzionamento mancato o intermittente e disturbi di ricezione, dei telefoni cordless e fisso"*
 - dal punto di vista del servizio dati presentava *"[p]roblemi di internet"* ossia *"Funzionamento incostante della connessione internet con conseguente mancato funzionamento dei collegamenti con le case madri automobilistiche [...] posta elettronica, collegamento fatturazione con SDI, ecc."*
 - In data 6 giugno 2024, inviava una PEC di reclamo, lamentando anche malfunzionamenti della telefonia mobile Wind, attivata dal 27 maggio.
 - L'operatore Wind Tre veniva più volte sollecitato ad intervenire, ma: *"mai è pervenuta risposta a detta pec"*. Nonostante i *"numerosi accessi di personale inviato da Wind Tre"* non si riusciva *"a comprendere (...) la motivazione precisa dei medesimi (...) tantomeno si perveniva a soluzione definitiva"*.
 - In agosto 2024, il tecnico interno dell'officina scopriva, fra l'altro, che *"l'allarme non era mai stato collegato"*.
 - *"Il 12 -13 Agosto, veniva effettuato incontro tra il [responsabile software dell'azienda] e l'elettricista di XXX (con costi a carico conseguenti), con i tecnici Wind, per sistemare il centralino. Al rientro dalle ferie (l'azienda è rimasta chiusa dal 10/8/24 al 18/8/24) i telefoni ricominciavano, ed ancora oggi [alla data di deposito del GU14], a non funzionare a volte in uscita ed altre in entrata, internamente non comunicano. Inoltre la comunicazione è disturbata, con conseguente necessità di rinnovare la chiamata"*.
 - Il problema principale restava la continua instabilità della connessione, indispensabile per l'utilizzo del *"software che deve interfacciarsi via Internet con i programmi delle case madri"*. La responsabilità dell'operatore veniva confermata anche da perizia tecnica su incarico dell'istante.
 - Alla data del 22 gennaio 2025, di introduzione del formulario GU14 dichiarava il persistere dei disservizi, così descritti: *"i telefoni non funzionano, o funzionano ad intermittenza, e la connessione Internet ha continue cadute [...] I clienti non riescono a comunicare [...] problemi di collegamento con case madri [...] centro interscambio fatturazioni elettroniche ecc."*

- In data 21 febbraio 2025, nell'ambito della procedura di definizione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - n. GU5/735690/2025 - lamentando disservizi dal 6 maggio 2025.
- Nel formulario lamentava le problematiche incorse sul contratto come sopra descritto.
- Chiedeva, quindi, nel GU5 l'emissione di un *“provvedimento avente ad oggetto la corretta attivazione dei servizi oggetto di contratto, ed adeguamento funzionale con riferimento ai disservizi di funzionamento contestati e sussistenti. Previa occorrendo perizia/accertamento tecnico in contraddittorio e/ audizione soggetti informati dei fatti (....)”*.
- La procedura terminava con il *“PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. GU5/735690/2025 del 03/03/2025”* volto ad *“ottenere la riattivazione ed il ripristino del corretto funzionamento delle utenze telefoniche n. 055882xxxx e 055882xxxx, più le altre utenze relative al codice cliente 51584xxxx, intestate all'azienda XXX entro il giorno 06/03/2025”*. Venivano, nell'ambito del procedimento, sostituiti gli apparecchi.
- Il 7 marzo 2025, dopo l'intervento tecnico, l'operatore Wind Tre comunicava l'ottemperanza al provvedimento con la seguente nota: *“l'anomalia è stata risolta anche se di natura randomica e mai di una totale assenza del servizio, si comunica la chiusura del suo monitoraggio. Altresì, si riporta la nota dei colleghi del fornitore xxx dove vengono fornite tutte le specifiche in merito al monitoraggio effettuato, anche in sede del cliente: “Problema lamentato: la chiamata non cade ma il cliente sente fruscii e voce metallica -> trattasi di pbl randomico (...) Il problema si presenta solo sui cordless 055387xxxx mac address 24:9A: D8:DA:xxxx e 055387xxxx mac address 24:9A:D8:DA:xxxx. Sul cordless 055387xxxx mac address 24:9A: D8:DA:xxxx dopo cambio porta sullo switch (da 2 a 8) problema rientrato. Provato a mettere anche un differente cordless (055387xxxx 24:9A:D8:DA:xxxx) sulla porta 2 dello switch ma non si riscontrano problemi di fruscii e voce metallica. Sul cordless 055387xxxx 24:9A:D8:DA:xxxx si riscontravano sempre pbl di fruscio e voce metallica lato ricevente -> dopo spostamento dalla porta 5 alla porta 8 dello switch problema rientrato. Si precisa che i 2 cordless sono collegati a 2 router e a 2 switch differenti. Esistono infatti sulla stessa sede 2 contratti: 162584698xxxx (dn 055387xxxx), 162572562xxxx (dn 055387xxxx). Collegandosi sull'aethra del ctr. 162584698xxxx (sede DANTE 2) non si rilevano anomalie: conntrack 5060 ok, si notano parecchi pc collegati, velocità nella norma, presente switch di 16 PORTE di proprietà cliente + nostro switch da 8 non in cascata (...)”*.
- In una memoria allegata al GU14, oltre a precisare i disservizi occorsi come sopra riportato, formulava specificava le richieste:
 - adeguamento del servizio o in difetto, risoluzione per giusta causa del contratto;
 - nota di credito per le fatture pagate;
 - indennizzo per disservizio e mancata risposta al reclamo, pari a € 4,50/giorno dalla data del contratto alla regolarizzazione;

- il risarcimento del danno per la somma di € 20.000,00, per perdita di clientela; “pregiudizio d’immagine”; “danno all’immagine e rapporti con le case madri (Opel, Peugeot, Citroen); spese di procedura e consulenza”.

In data 10 marzo 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al Corecom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando “i rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 10.000.00” ha chiesto:

- i) “accertata l’inadempienza di Wind ai contratti vigenti, (...) il corretto adempimento mediante adeguamento del servizio, in difetto la risoluzione del contratto per inadempienza di Wind/giusta causa”;
- ii) “in ogni caso, [emissione di] nota di credito e restituzione degli importi di cui alle fatture emesse e pagate in dipendenza del contratto concluso, dall’attivazione fino alla regolarizzazione del servizio, o risoluzione del rapporto indennizzo per irregolare e/o discontinua erogazione del servizio, e mancata risposta al reclamo, pari ad euro”;
- iii) “ $2,50+2,00=4,50$ /giorno dalla data del contratto alla regolarizzazione del servizio, e/o risoluzione del rapporto”;
- iv) “richiesta di ristoro delle spese di procedura”;
- v) “con riserva di richiesta di risarcimento del danno, per perdita di clientela (i mancati funzionamenti dei telefoni hanno pregiudicato la comunicazione di utenti dell’officina per le riparazioni, e dell’azienda), pregiudizio d’immagine (una azienda seria di medie dimensioni, non può fornire un’immagine esterna di mancato funzionamento di contatti e telefoni), danno all’immagine e rapporti con la casa madre (le connessioni e comunicazioni con i sistemi Opel, sono continuamente malfunzionanti), oltre spese di perito tecnico di parte”;
- vi) “con riserva di ulteriori difese ed istanze, fin d’ora chiede disporsi informazioni presso i soggetti informati dei fatti come da allegati e consulenza avente ad oggetto i disservizi lamentati, cause relative e modalità di risoluzione da parte di Wind”.

2. La posizione dell’operatore.

In data 10 marzo 2025, la società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, di documenti allegati, nonché di vari screenshot estratti dai sistemi gestionali ed ha precisato che:

in via preliminare l’operatore ha “eccepi[to] l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., limitatamente alla domanda di risarcimento del danno e dei disagi così come alla quantificazione di indennizzi richiesti per € 10.000,00. Tali richieste avanzate da parte dell’istante non sono demandabili, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all’Autorità adita. Alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e

dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità. (ex multis, delibera AGCOM n. 49/24/CIR, delibera del Corecom Lazio n. 093/2024/CRL/UD e delibera n.3/2025 del Corecom Umbria)”.

Inoltre l’operatore ha “eccepi[to] anche l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di “richiesta di ristoro spese di procedura ...”. Per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb, comprese quelle per l’assistenza di un Legale, non sono riconosciute trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista le relative spese. (si veda Delibera EmiliaRomagna n. 21/23. Si richiamano, sul tema, ex multis, anche la Delibera AGCOM n. 216/20/CIR, la Delibera AGCOM 300/20/CIR, e la Delibera AGCOM 70/22/CONS.)”.

Il gestore ha evidenziato, altresì, l’inammissibilità della “richiesta di “risoluzione del contratto” avanzata dall’istante, poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita e poiché in tal modo si chiederebbe a quest’ultima di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all’Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti come statuito dall’art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. (ex multis, delibere: n. 30/24 Corecom Toscana, n. 10/25 Corecom Puglia)”.

Nel merito l’operatore ha comunque ritenuto opportuno procedere ad una “Ricostruzione della vicenda contrattuale”, evidenziando quanto segue:

- “nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM) nonché le schermate OLQ (On Line Queries), per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24)”.*
- “Wind Tre conferma di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dalla società istante per i contratti oggetto di contestazione”.*
- “In data 21/05/2024 veniva richiesta dalla società istante l’attivazione dei contratti n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx con l’offerta commerciale denominata Office Maxi (doc. 1 contratto n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx)”.*

L’operatore ha, inoltre, rappresentato “che unitamente alle linee fisse venivano acquistati i seguenti beni, nella formula della vendita rateizzata, nel dettaglio:

associati al contratto n. 162572562xxxx:

- n. 1 Switch 8 porte PoE TPLink TL-SG2210P;*

- *N. 6 telefoni Yealink W70 base e W73P DECT-IP associati al contratto n. 162584698xxxx:*
- *n. 1 Switch 8 porte PoE TPLink TL-SG2210P*
- *n. 4 telefoni di cui n. 1 Telefono VoIP Alcatel SP2502 v2 e tre Yealink W70 base e W73P DECT-IP”.*

Inoltre ha puntualizzato che:

- *“[c]on la medesima proposta contrattuale veniva richiesta dall’istante anche l’attivazione di n. 9 SIM con piano tariffario Super Unlimited, non oggetto del presente contenzioso, i cui costi, avendo stesso centro di fatturazione, sono addebitati nella medesima fattura”.*
- *“la proposta di contratto sottoscritta dalla parte istante e allegata alla presente Memoria Difensiva era comprensiva della Proposta tecnico-commerciale all’interno della quale venivano evidenziati tutti i costi relativi ai canoni, contributi di attivazione, cessazione ed altro, così come le eventuali promozioni applicate volte ad integrare il valore dell’offerta commerciale standard (all. doc. 1)”.*
- *“A partire da luglio 2024 pervenivano delle segnalazioni dalla società istante in merito a delle richieste di assistenza relative a diverse situazioni come alla configurazione dei centralini per l’istradamento delle chiamate e per la configurazione del messaggio IVR, alla qualità delle comunicazioni relative al servizio voce, alla configurazione degli apparecchi cordless e telefonici, e alla configurazione di apposito allarme”.*
- *“Tali segnalazioni erano relative alle linee fisse n. 055882xxxx e n. 055420xxxx legate all’accesso dati FWA”.*
- *“data la natura business dei contratti attivati, veniva offerto alla parte istante un costante supporto tecnico e logistico, anche con interventi di tecnici on field, i quali verificavano e intervenivano di volta in volta per le dovute configurazioni richieste dall’utente”.*
- *“le verifiche venivano indirizzate e supportate dalla figura del Personal Manager incaricato, come risulta dalla copiosa documentazione in atti, allegata dall’istante stesso nel fascicolo documentale della presente controversia, e come si evince anche dai seguenti print screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”*
- *“WindTre a fronte dell’assistenza tecnica prontamente fornita, provvedeva anche alla sostituzione del modem e dell’antenna FWA: (...)”*
- *Wind Tre “ha sempre prontamente provveduto a prendere in carico le diverse segnalazioni effettuate dall’utente ed ha trovato, nella maggior parte dei casi, una risoluzione nel rispetto delle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi WindTre*

(doc. 2 Carta Servizi Wind Tre) la quale in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 9, dispone che: "WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici [...] relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile."

- *"la parte istante nel momento in cui ha firmato le proposte di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati".*
- *"A riprova della proattività della convenuta nella risoluzione delle casistiche sopra evidenziate, le quali non hanno mai comportato un blocco totale del servizio, e dell'utilizzo dello stesso da parte della società istante, si allega, a titolo puramente esemplificativo, la seguente documentazione relativa al dettaglio delle chiamate effettuate nei mesi di agosto e settembre 2024 per le linee fisse n. 055882xxxx e n. 05588xxxx (doc. 3 dettaglio traffico agosto_settembre 2024) e il dettaglio riassuntivo per direttrici di traffico (doc. 4 dettaglio per direttrici di traffico) relativo alle fatture emesse dal mese di giugno 2024 a gennaio 2025, conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196)".*
- *"In data 22/11/2024 l'istante presentava l'istanza di conciliazione protocollo n. UG/717437/2024 con le medesime doglianze presso il Corecom Toscana, la quale si concludeva in data 16/12/2024 con un verbale di mancato accordo".*
- *"Solo in data 21/02/2025, e successivamente alla presentazione del seguente procedimento di definizione protocollo n. GU14/728730/2025 avvenuta in data 22/01/2025, l'istante presentava anche il procedimento di urgenza protocollo n. GU5/735690/2025 reclamando genericamente e confusamente delle anomalie tecniche".*
- *"WindTre procedeva, sin da subito, a contattare l'istante ed effettuava un intervento in sede, finalizzato nuovamente alla riconfigurazione degli apparati, concordando la sostituzione di un cordless e predisponendo interventi di monitoraggio per il giorno 07/03/2025 e successivi. Tale monitoraggio era unicamente finalizzato a verificare la qualità della fonia, unico problema riscontrato dall'istante, il quale veniva risolto come si evince dall'analisi tecnica riportata nel suddetto procedimento: (...)".*
- *"Ancora una volta si sottolinea la proattività del gestore nella risoluzione delle problematiche riscontrate".*
- *"Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, anche in fase di gestione della presente istanza, ha tentato di raggiungere, con la controparte, un accordo bonario della controversia, tuttavia, lo stesso non è andato a buon fine, poiché la parte istante ha preferito coltivare la presente procedura, comportando, con*

questo, un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito”.

- *“WindTre, a titolo puramente di fidelizzazione del cliente business, nonostante quanto reclamato dallo stesso nella presente procedura, confermando che tutte le utenze risultano, ad oggi, correttamente attive sulla propria rete, ha provveduto a riconoscere un indennizzo omnicomprensivo di € 1.264,00 tramite bonifico sulle coordinate bancarie presenti e indicate nel Conciliaweb, a tacitazione di quanto sopra esposto”.*
- *“WindTre si propone di presentare prova dell’avvenuto bonifico al termine della gestione amministrativa nel fascicolo documentale del Conciliaweb della presente procedura o in sede di udienza”.*
- *“Avendo il Gestore già erogato l’importo suddetto lo stesso ha adempiuto ai propri doveri indennitari e soddisfatto le richieste di parte istante, pertanto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”. A sostegno della propria posizione ha citato “le seguenti delibere: n. 45/23 del Corecom Abruzzo (...) n. 6/2025 del Corecom Lazio: (...)”*

L’operatore ha concluso che, *“in ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora dimostrato nella presente Memoria Difensiva, appare doveroso evidenziare la proattività del gestore rispetto a quanto occorso in relazione anche alla gestione amministrativa già riconosciuta all’istante e sopra richiamata; ne consegue che le pretese attoree appaiono eccessive e sproporzionate ed evidente la pretestuosità delle richieste formulate in relazione ad ulteriori indennizzi”.*

3. La replica dell’istante.

In data 27 marzo 2025, la parte istante, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato, per il tramite dell’avvocato di fiducia, una memoria di replica, con la quale ha precisato che *“le problematiche di malfunzionamento degli impianti e servizi oggetto di procedura, non sono state assolutamente risolte, nonostante le richieste, ed il provvedimento provvisorio emesso.*

Infatti – situazione attuale - continuano a presentarsi:

- *gracchiamenti sulle linee – questi ultimi, si continuano a presentare anche a seguito degli ultimi accessi dei tecnici incaricati da Wind. Nei giorni recenti, il problema in questione ha creato problemi consistenti, soprattutto per l’operatività dell’intern 8, officina, per la gestione degli appuntamenti delle lavorazioni, in quanto non si riusciva a parlare e capirsi con l’interlocutore, tanto era il disturbo presente.*
- *Buchi nelle comunicazioni sui vari telefoni – nella conversazione, l’interlocutore ancora lamenta di non sentire la voce, o di sentirla a tratti.*

Quindi, l'inadempienza di Wind, che non ha fornito i servizi contrattuali come dovuti, è persistente”.

La parte istante ha, altresì, allegato un report di un tecnico di fiducia datato 12 marzo 2025 in merito alla mancata risoluzione dei problemi che chiariva “di avere assistito personalmente a quanto segue:

- *il giorno venerdì 7 marzo, è venuto presso i locali di XXX il tecnico della xxx inviato da Wind.*
- *Ha effettuato una serie di verifiche, anche facendo telefonate sui numeri aziendali, ha verificato che c'erano effettivamente delle anomalie, si teneva costantemente in contatto telefonico esterno, ha effettuato gli interventi che ha ritenuto opportuni. Il tecnico dichiarava che tra lunedì 10 e martedì 11, Wind avrebbe preso contatto per sapere l'andamento della situazione.*
- *Su domanda, riguardo al cordless che Wind aveva inviato in sostituzione, il tecnico ha detto che sarebbe stato installato nei prossimi interventi.*
- *Il lunedì 10 mattina, il telefono fisso del salone vendite non riceveva le chiamate in entrata. Io personalmente ho chiamato il numero Wind 1928, dove mi veniva detto dall'operatrice, che non si poteva aprire un nuovo "ticket" e che era ancora aperto quello precedente.*
- *Oggi 12 marzo, in presenza di chiamata esterna sul salone vendite, 3 cordless ed un telefono fisso, non suonavano”.*

L'istante ha richiamato “gli aggiornamenti in corso di procedura, 28.02 e 03.03 depositati agli atti”. Inoltre ha puntualizzato che, al momento del deposito della nota di replica, “il telefono che controparte ritenne di voler sostituire, è ancora giacente presso l'autofficina in attesa di installazione, non essendo ancora andato il tecnico, come dallo stesso detto”.

L'istante ha insistito nella propria richiesta di accertamento dell’*“inadempienza di Wind ai contratti vigenti. Fin dall'avvio del rapporto contrattuale, XXX ha avuto problemi ingenti. Ha avuto problemi di Internet e di telefonia, e di impianti e servizi forniti”.*

L'istante ha dedotto che:

- *“La difesa di Wind, che non nega, anzi conferma tutta una serie di problematiche e di richieste di accesso da parte dell'utente, non è idonea a destituire di fondamento la domanda. Wind produce solo 2 report, su una quantità di accessi che si sono avuti nei mesi da maggio 2024 ad oggi. In verità, già uno dei report prodotti da Wind, il 18 luglio 2024, reca che “i telefoni tornavano a funzionare”. Ma molti (...) sono stati gli accessi, e sempre non definitivamente risolutivi”.*
- *“la vertenza nasce da contratti Wind sottoscritti da XXX, in data 06.05.2024, prodotti. XXX, officina di discrete dimensioni, autorizzata Opel-Peugeot-Citroen, già utente Fastweb, entrò in contatto con agente Wind, (...), il quale fece accesso*

ai locali aziendali verificandone le caratteristiche, per accesso internet, telefonia fissa e mobile da portare, cordless da utilizzare negli ambienti aziendali. L'agente, procurava il contratto, che veniva messo in esecuzione da Wind".

- “La richiesta formulata da XXX per le proprie necessità, era: ai numeri di telefono fisso 055/882xxxx e 055/420xxxx (qualunque dei due, il cliente componga) azionamento di risponditore automatico, il quale fa fare scelte del settore aziendale con cui collegarsi, e relativi cordless dedicati. Poi naturalmente, i numeri interni che si possano chiamare tra di loro e passarsi le telefonate. Nelle ore di chiusura, deve partire un'altra registrazione dove fa presente gli orari dell'officina e quelli del salone, perché non sono uguali”.*
- “Prima furono inviati 6 telefoni fissi e 3 cordless, anziché 8 cordless ed un fisso. Quindi, già un errore e ritardo”.*
- “Nel mese di giugno, venne il tecnico Wind per l'installazione. Dopo un giro dell'edificio, decise di installare le antenne su muro esterno al centro di tutto il capannone”.*
- “Fin da subito peraltro iniziarono a presentarsi numerosi problemi di utilizzo, i telefoni non funzionavano, ed i clienti non riuscivano a chiamare, per le prenotazioni dell'officina, e per le altre comunicazioni; c'erano problemi di connessione, che cadeva continuamente”.*
- “Già in data 6 giugno 2024 XXX inviava anche reclamo via pec a Wind, lamentando appunto che i telefoni non funzionavano correttamente, e c'erano problematiche di connessione. Mai è pervenuta risposta a detta pec”.*
- “Continuavano i problemi, si aprivano molteplici segnalazioni presso Wind, si succedevano e succedono numerosi confronti telefonici e accessi di personale inviato da Wind, ma non si è mai pervenuti a comprendere dai medesimi, quale fosse la motivazione precisa dei disservizi, e soprattutto le modalità per ovviarvi, tantomeno si perveniva a soluzione definitiva di tutti i problemi esistenti”.*
- “Più volte non veniva rilasciato modulo d'intervento, se non in poche occasioni e solo su richiesta specifica, ed i tecnici che si presentavano, via via non avevano idea di quello che aveva fatto il precedente”.*
- “Nel mese di Agosto, grazie al responsabile software dell'azienda, (...), emergeva che l'allarme non era mai stato collegato, non solo, che l'azienda utilizzava ancora Internet con il vecchio gestore (...): né la Wind né i tecnici che si sono susseguiti, hanno mai segnalato ciò”.*
- “Il 12 -13 Agosto, veniva effettuato incontro tra il [responsabile software dell'azienda] e l'elettricista di XXX (con costi a carico conseguenti), con i tecnici Wind, per sistemare il centralino”.*
- “Al rientro dalle ferie (l'azienda è rimasta chiusa dal 10/8/24 al 18/8/24) i telefoni ricominciavano a non funzionare a volte in uscita ed altre in entrata,*

internamente a non comunicare. Inoltre la comunicazione era disturbata, con conseguente necessità di rinnovare la chiamata”.

- *“Infine, problema determinante per XXX, impresa autorizzata Opel Peugeot e Citroen e come tale dotata di software che deve interfacciarsi via Internet con i programmi delle case madri, si verificavano problemi continui con i relativi collegamenti. Dopo verifiche e valutazioni riguardo al funzionamento del software, con relativo impiego di tempo e personale, nonché spese di consulenti software, emergeva che i problemi predetti non erano riconducibili al software della casa madre stessa, ma alla linea internet che aveva continui buchi di linea”.*
- *“Le fatture di Wind venivano e sono tutte contestate ma pagate, per un servizio inadeguato”.*

Inoltre l’istante ha prodotto a titolo esemplificativo la “mail 08.08.2024, di seguito riportata. Il giorno 8 ago 2024, alle ore 15:39, xxx@xxx.it ha scritto:

Buonasera,

manco a farlo apposta...in salone siamo (nuovamente) con i telefoni KO...non usciamo da nessun dispositivo e se un cliente ci chiama da fuori sullo 055882xxxx non suona nessun telefono e se invece viene chiamato lo 055420xxxx suona soltanto il cordless di xxx.

Non vorrei essere ripetitivo, però questa situazione sta diventando davvero pesante...immaginatoci quanti potenziali clienti stiamo perdendo, abbiamo perso e perderemo... Provvederemo in data odierna a contattare il servizio clienti per comunicare, un'altra volta..., un disservizio da parte Vostra. Comunico inoltre un problema che stiamo riscontrando su alcuni dispositivi mobili, fra i quali il mio (un'iPhone al quale sono state sostituite antenne, ecc..), in più di un'occasione dopo aver composto il numero da chiamare e premuto il tasto verde, il telefono non inizia a squillare e dopo poco viene interrotta la chiamata (come se cascasse la linea), oltre al problema già noto della telefonata che non arriva e del successivo messaggio. Invio questa mail non solo a te, mi sento in dovere di far presente queste notevoli problematiche (anche se oramai note) al servizio clienti di Wind3. Chiediamo un Vs celere e definitivo intervento. (...)”

Inoltre la parte istante ha “prodotto mail 3.09.2024, di seguito riportata.

martedì, settembre 3, 2024 7:45 AM

*A: (...)@gmail.com>; CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it
<CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it>*

Cc: (...)

Oggetto: R: Contratto Wind3

Buongiorno a tutti,

l'intervento che è stato fatto giovedì non è stato risolutivo, né dal punto di vista allarme, né dal punto di vista telefoni nel salone. Ad oggi, siamo con l'allarme non collegato e con alcuni dispositivi del salone non collegati in rete, potete gentilmente sollecitare? Inoltre, come indicato nelle precedenti mail, siamo a chiedere tutti i verbali degli interventi fatti (dal primo verbale dell'istallazione all'ultimo della settimana scorsa)".

Nella nota di replica la parte istante ha puntualizzato di aver *“prodotto il reclamo, non riscontrato, e tutto quant'altro, compresa relazione peritale, e dichiarazione testimoniale delle problematiche verificatesi”*.

La parte istante ha, altresì, ribadito:

- *“come ancora oggi [data di deposito della replica] dopo quasi un anno, e dopo un provvedimento provvisorio di questa autorità, Wind sia ancora inadempiente”*.
- *Di aver “fatto RISERVA di risarcimento, sia nel formulario, sia nel documento integrativo ivi espressamente richiamato, informazioni aggiuntive Corecom, dove si dichiara espressamente di fare riserva in via giudiziaria”*.
- *“L'inadempienza di Wind, è stata oggetto della domanda introdotta da questa società. Di conseguenza, si è chiesto il corretto adempimento da parte di Wind, come del resto da emesso provvedimento provvisorio. Di fatto, Wind ancora oggi è inadempiente. È questa società che ha fatto reclamo inevaso, ed ha chiesto conciliazione ante procedimento, rifiutata da controparte. L'ipotesi risolutiva, subordinata e respinta da Wind, in ogni sede, sia nei contatti personali, sia nelle presenti procedure, non è stata colta da controparte quale occasione per mettere almeno un punto con la conclusione di questo rapporto; conclusione, che non può certo pensare Wind che possa verificarsi con disdetta da parte di XXX, ed applicazione delle penali da parte di Wind, così come a più riprese prospettato”*.
- *“L'indennizzo prospettato, non risolve il malfunzionamento persistente da quasi un anno, ed ancora in atto. Per il quantum, ci si rimette comunque all'organo”*.

Infine, *“stante l'inadempienza di Wind, [ha] insist[ito] nel ricorso, e nelle istanze anche istruttorie ivi formulate”*.

In data 4 aprile 2025, l'istante, per il tramite del legale, ha depositato le proprie note di replica, che risultano tuttavia irricevibili poiché prodotte oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento, il quale stabilisce che *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*. Il procedimento in esame veniva avviato in data gennaio 2025. Con la nota sopracitata metteva in rilievo il persistere della non corretta erogazione dei servizi, anche dopo un intervento di Wind Tre del 27 marzo 2025, del quale deposita la documentazione.

In pari data, Wind Tre ha “*rappresenta[to] che le ulteriori memorie di replica inserite dalla controparte, nel presente fascicolo documentale, sono state presentate oltre i termini consentiti dall’art. 16.2 Allegato A Delibera 353/19/CONS, pertanto, richiede che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia*”.

Con successiva nota del 9 aprile 2024 l’avvocato di parte istante ha ulteriormente ribattuto che: “*Con riferimento all’eccezione di tardività avversaria, i fatti e documenti eccepiti, sono successivi ai termini invocati, e pertanto non tardivi ed ammissibili. I fatti dedotti non sono contestati*”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare deve essere dichiarata l’irricevibilità, ai sensi dell’art. 16, comma 2, del Regolamento, delle note di replica del 4 aprile 2025 depositate dall’utente, per il tramite del legale.

Inoltre, con riferimento alla predetta nota del 4 aprile 2025, la medesima parte istante ha dichiarato, rispondendo all’eccezione di Wind Tre circa tardività del deposito delle proprie deduzioni, che “*i fatti e documenti eccepiti, sono successivi ai termini invocati, e pertanto non tardivi ed ammissibili*”.

Sul punto si richiama il principio che trova costante applicazione nei provvedimenti dell’Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l’oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Con riferimento, quindi, alla delimitazione del *thema decidendum*, si evidenzia che i disservizi lamentati nell’odierna istanza di definizione si estendono anche al periodo successivo al 22 gennaio 2025, data di presentazione del formulario GU14. In tale fase, l’istante ha integrato la descrizione dei fatti a fondamento delle proprie richieste, mettendo in luce, mediante gli scritti difensivi, ulteriori aspetti dei disservizi lamentati. Va ulteriormente specificato che, nell’ambito del presente procedimento di definizione, parte istante ha introdotto un’istanza GU5 volta ad ottenere la corretta erogazione dei servizi di rete fissa contrattualizzati. Tale procedura si è conclusa con un provvedimento del 3 marzo 2025 e successivo intervento del 7 marzo 2025 che, tuttavia, l’istante, con note successive depositate nel presente fascicolo GU14, ha fermamente ritenuto non risolutivo e generante, per di più, ulteriori doglianze e precisazioni.

Si ritiene, pertanto, che la presente disamina debba circoscriversi ai fatti verificatisi sino alla data di deposito del formulario GU14, 22 gennaio 2025, escludendo quelli successivi, peraltro oggetto di reiterate contestazioni tra le parti, atteso che tali ulteriori profili non risultano essere stati sottoposti al previo tentativo obbligatorio di

conciliazione. Ne consegue che l'eventuale erogazione degli indennizzi troverà il proprio limite temporale nella predetta data del 22 gennaio 2025.

Inoltre, sempre in via preliminare, si rileva quanto segue:

- il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore non può giustificare la preclusione di cui all’art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevede: *“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all’articolo 3”*. Sul punto va rilevato che l’operatore solo nell’ambito della presente memoria ha comunicato che, *“a titolo puramente di fidelizzazione del cliente business, nonostante quanto reclamato dallo stesso nella presente procedura, confermando che tutte le utenze risultano, ad oggi, correttamente attive sulla propria rete, ha provveduto a riconoscere un indennizzo omnicomprendente di € 1.264,00 tramite bonifico sulle coordinate bancarie presenti e indicate nel Conciliaweb, a tacitazione di quanto sopra esposto”*. Oltre a ciò ha precisato che avrebbe *“presenta[to] prova dell’avvenuto bonifico al termine della gestione amministrativa nel fascicolo documentale del Conciliaweb della presente procedura o in sede di udienza”*;
- con riferimento alla domanda *sub v)*, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria Ordinaria per l’eventuale maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni, dall’utente quantificati nel GU14, in euro 10.000 e in euro 20.000, nella memoria in atti, deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento;
- con riferimento alla domanda *sub i)* in ordine alla richiesta di *“corretto adempimento mediante adeguamento del servizio, in difetto la risoluzione del contratto per inadempienza di Wind/giusta causa”*, e la domanda *sub vi)* volta a richiedere il *“disporsi di informazioni presso i soggetti informati dei fatti come da allegati e consulenza”*, sottintendendo le medesime un obbligo di *facere*, si dichiara l’incompetenza di questo Corecom, ai sensi del sopracitato art. 20, comma 4, del Regolamento, poiché l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, le sopracitate domande *sub i), v), vi)* verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, messe, complessivamente, in relazione alla *res controversa*.

Pertanto, la presente disamina s'incentra sui malfunzionamenti parziali dei servizi di rete fissa in tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access*), di cui ai codici contratto n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, nel periodo intercorrente dall'inizio del disservizio, dichiarato dall'utente nella data del 6 maggio 2024, fino alla data d'introduzione del presente formulario GU14 del 22 gennaio 2025, nonché sulla mancata risposta al reclamo del 6 aprile 2024, lamentata nell'ambito dell'istanza di definizione e ribadita in replica.

Sull'erogazione discontinua dei servizi

Parte istante ha contestato la discontinuità nell'erogazione dei servizi voce e connettività dati in tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access*) fin dall'attivazione del contratto, 6 maggio 2024, mettendo, oltretutto, in evidenza il disservizio dell'impianto di smistamento delle chiamate interne e della disfunzionalità del centralino.

Di contro il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato anche alla luce della *"proattività del gestore nella risoluzione delle problematiche riscontrate"*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di

comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, attesa la complessità della vicenda e i molteplici servizi contrattualizzati, giova sintetizzare i disservizi lamentati dalla società istante in relazione al contratto Wind Tre Business sottoscritto il 6 maggio 2024:

- malfunzionamento parziale del servizio fonia, qualificato come *“funzionamento mancato o intermittente”* di telefoni fissi e cordless, utenze n. 055882xxxx e n. 055420xxxx e numeri collegati, disturbi nella ricezione audio (*“gracchiamenti”*), con necessità di ripetere le chiamate;
- inadeguatezza dell'impianto interno di telefonia e centralino, caratterizzata da malfunzionamenti nella comunicazione tra telefoni interni, impossibilità di effettuare o ricevere chiamate in modo stabile e problemi relativi alla segreteria telefonica, con la fornitura non conforme alle richieste dei dispositivi.
- servizio dati inadeguato: connessione instabile e con continue cadute (*Funzionamento incostante della connessione internet*).

A fronte della contestazione dell'istante di non aver mai fruito di un servizio soddisfacente e idoneo alle proprie esigenze, l'operatore medesimo ha puntualizzato che le *“segnalazioni erano relative alle linee fisse n. 055882xxxx e n. 055420xxxx legate all'accesso dati FWA”*.

I problemi segnalati riguardavano, dunque, il servizio erogato tramite tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access*), una modalità di connessione ibrida che combina fibra ottica e frequenze radio per fornire accesso a Internet senza l'uso di cavi in rame.

Con riferimento ai disservizi l'operatore ha puntualizzato che si trattava di malfunzionamenti parziali, evidenziando che i disservizi *“non hanno mai comportato un blocco totale del servizio, e dell'utilizzo dello stesso da parte della società istante”*.

Con riferimento alle segnalazioni, l'istante ha depositato un reclamo, inviato a mezzo PEC, del 6 giugno 2024, riguardante il servizio fonia.

Inoltre, dalla documentazione versata in atti, emergono diverse segnalazioni, come evidenziato nella memoria del gestore, a partire dalla prima del 28 giugno 2024, cui hanno fatto seguito vari aggiornamenti relativi alla configurazione del sistema IVR (*Interactive Voice Response*), fino al 18 luglio 2024, data in cui è stata annotata la regolarità del funzionamento dei telefoni e della *“navigazione internet”*. L'operatore Wind Tre ha, infatti, rappresentato di aver *“sempre prontamente provveduto a prendere in carico le diverse segnalazioni effettuate dall'utente ed ha trovato, nella maggior parte dei casi, una risoluzione nel rispetto delle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi WindTre”*.

Con riguardo al servizio dati ha specificato, altresì, che *“WindTre a fronte dell'assistenza tecnica prontamente fornita, provvedeva anche alla sostituzione del modem e dell'antenna FWA: (...)”*.

Di contro l'istante ha ribadito in replica che gli interventi non potevano ritenersi risolutivi e che persisteva la discontinua erogazione del servizio fonia sulle due utenze n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, oltre che sui numeri interni collegati. Puntualizzava che il servizio voce risultava disturbato, così come la connessione ad internet discontinua, manifestando l'esigenza di interventi sul centralino e i cordless in dotazione.

A supporto della propria posizione, l'operatore ha *“allega[to], a titolo puramente esemplificativo, la (...) documentazione relativa al dettaglio delle chiamate effettuate nei mesi di agosto e settembre 2024 per le linee fisse n. 055882xxxx e n. 05588xxxx (doc. 3 dettaglio traffico agosto_settembre 2024) e il dettaglio riassuntivo per direttrici di traffico (doc. 4 dettaglio per direttrici di traffico) relativo alle fatture emesse dal mese di giugno 2024 a gennaio 2025”*.

Tuttavia, dall'esame della suddetta documentazione, non emerge prova dell'effettiva e regolare erogazione dei servizi di fonia sulle utenze fisse n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, né della continuità del servizio di connettività fornito in tecnologia FWA.

Sul punto, si evidenzia che la società convenuta, in riscontro alle contestazioni dell'utente – reiterate anche in sede di replica e oggetto di istanza per provvedimento temporaneo – ha prodotto unicamente il dettaglio del traffico relativo a una porzione limitata del periodo oggetto di controversia, ossia periodo agosto – settembre 2024 e *“Dettaglio Traffico per Direttrice”* per il periodo giugno – luglio 2024.

Tale produzione non è comunque idonea ad assolvere all'onere probatorio circa la fruizione continua, costante e regolare dei servizi contrattualizzati.

In particolare, il *“Dettaglio Traffico per Direttrice”* riportato non contiene indicazioni sulla durata delle singole chiamate, ma solo sul numero complessivo di quelle effettuate, elemento insufficiente a dimostrare la piena operatività del servizio.

Invece, il dettaglio del traffico di *“agosto_settembre 2024”* permette di evidenziare in corrispondenza di alcune giornate, a titolo esemplificativo il 24 settembre 2024, che la colonna recante *“durata chiamate”* presenta molteplici chiamate con durata compresa tra 3 e 9 secondi.

Con riferimento alle numerazioni collegate alle due principali (n. 055882xxxx e n. 05588xxxx) e all'inadeguatezza dell'impianto interno di telefonia e centralino, l'operatore non prodotto documentazione attestante il corretto funzionamento.

Inoltre, con riferimento al servizio di connettività fornito in tecnologia FWA, l'operatore avrebbe dovuto, per dimostrare la continuità di erogazione del servizio, depositare i *files di log*, riportanti la durata e la riferibilità temporale delle connessioni internet, nonché elementi idonei a verificare la *correttezza degli importi addebitati* sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del contratto. Tale documentazione, tuttavia, non risulta agli atti del procedimento.

Orbene, ad un esame della documentazione, depositata a supporto della propria posizione dall'operatore, non risulta provata una erogazione continua e regolare dei

servizi fonia sulle due utenze fisse n. 055882xxxx e n. 05588xxxx (collegate mediante centralino ad altre numerazioni), nonché della connettività dati in tecnologia FWA.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere completamente la responsabilità dell'operatore Wind Tre, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla mancata erogazione del servizio voce e la parziale erogazione del servizio di connettività dati; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato le utenze *de quibus*.

Per quanto riguarda le segnalazioni, si assume la PEC del 6 aprile 2024 come reclamo concernente solo il servizio fonia e la successiva del 28 giugno 2024 come segnalazione riguardante anche, in generale, la connessione dati in tecnologia FWA.

Per il calcolo degli indennizzi di seguito determinati, si richiama l'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede quanto previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevede che: “[n]el 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”.

Sul punto viene, altresì, in rilievo l'art. 13, comma 3, del medesimo Regolamento, il quale prevede che, nel caso di 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 articoli da 4 a 7.

Con riferimento al servizio di fonia, individuato il *dies a quo* nella data del 6 giugno 2024 (data del reclamo) e il *dies ad quem* nella data del 22 gennaio 2025 (deposito istanza di definizione), pari a 231 giorni di discontinua erogazione del servizio voce, l'indennizzo spettante all'istante ammonta ad euro 1.386,00 (milletrecentottantasei/00), calcolato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per ciascun giorno di erogazione discontinua del servizio voce sulle utenze n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, nonché sulle ulteriori numerazioni collegate di codici cliente n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, considerate unitariamente.

Per quanto attiene, invece, al malfunzionamento del centralino e dei numeri interni, qualificabili come servizi accessori ai sensi dell'art. 6, comma 4, del Regolamento, l'indennizzo è computato nella misura di euro 2,50 *pro die*, con un tetto massimo pari ad euro 300,00 per ciascun servizio accessorio.

Pertanto, attesa la tipologia *business* delle utenze oggetto del contratto, l'indennizzo complessivo spettante per il disservizio del centralino è determinato nella misura massima di euro 600,00 (seicento/00) per lo stesso periodo di 231 giorni, sempre considerando tale servizio in relazione alle predette utenze considerate in maniera unitaria.

Con riferimento, infine, al servizio di connettività dati in tecnologia FWA, si applica l'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, che prevede un incremento di un terzo degli importi stabiliti per i servizi su banda ultra-larga.

Individuato il *dies a quo* nella data del 28 giugno 2024 (segnalazione tracciata agli atti, concernente anche la connettività dati) e il *dies ad quem* nella data del 22 gennaio 2025, pari a 207 giorni di disservizio, l'indennizzo spettante per la discontinua erogazione della connessione dati in tecnologia FWA è pari ad euro 1.656,00 (milleseicentocinquantasei/00), calcolato secondo il parametro di euro 8,00 *pro die*, in relazione alle medesime utenze n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, nonché sulle ulteriori numerazioni collegate di codici cliente n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, considerate unitariamente.

Dagli importi sopra determinati dovranno essere detratte eventuali note di credito già erogate a favore dell'istante.

Per il computo degli indennizzi in relazione alle utenze oggetto del contratto, in applicazione dei principi di proporzionalità e ragionevolezza e nell'ottica di una valutazione equitativa della fattispecie nel suo complesso, le utenze n. 055 882xxxx e n. 055 88xxxx, congiuntamente alle utenze collegate ai codici cliente n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, sono state considerate in modo unitario, conformemente a quanto previsto dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, in quanto riferibili alla medesima sede aziendale e riconducibili alla stessa titolarità contrattuale.

Sul punto occorre precisare che si è ritenuto equo effettuare il predetto computo in forma unitaria, nel rispetto dei principi di proporzionalità e ragionevolezza, sanciti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dall'articolo 11 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP. Come già evidenziato in premessa, si ribadisce che non è possibile riconoscere alcun risarcimento del danno, trattandosi di una pretesa che rientra nella competenza del giudice ordinario, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del medesimo Regolamento, il quale limita il procedimento di definizione alla liquidazione di indennizzi forfettari previsti dalla normativa di settore o determinabili secondo criteri oggettivi.

Sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di disservizio

Con riferimento alla domanda *sub ii)*, si ritiene che l'istante non abbia diritto allo storno/rimborso della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale del servizio di connettività ad internet lamentato da parte istante, in quanto ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato per PEC il 6 giugno 2024, laddove l'operatore ha sostenuto di aver gestito correttamente l'utente intervenendo tempestivamente.

La doglianza *sub ii)* dell'istante può essere accolta nei termini di seguito esposti

La parte istante ha contestato la mancata risposta al reclamo del 6 giugno 2024 dove veniva lamentata la scarsa copertura della telefonia mobile appena attivata e sulla telefonia fissa, avanzando la richiesta di poter di recedere senza penali.

Agli atti del procedimento, attesa la contestazione dell'istante, non risultano riscontri.

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

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

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 21 maggio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 6 aprile 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 marzo 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Sulle spese di procedura

La richiesta dell'istante *sub iv*), non può essere accolta, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento

indicate in istanza, in favore dell'istante, gli importi di seguito indicati, al netto di eventuali note di credito già riconosciute e maggiorati degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 1.386,00 (milletrecentottantasei/00), a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio voce sulle utenze n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, nonché sulle ulteriori numerazioni collegate di codici cliente n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, considerate unitariamente;
 - euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per la discontinua/irregolare erogazione del servizio del centralino relativo alle utenze n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, nonché sulle ulteriori numerazioni collegate di codici cliente n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, considerate unitariamente.
 - euro 1.656,00 (milleseicentocinquantasei/00), a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio di connessione dati in tecnologia FWA in relazione alle utenze n. sulle utenze n. 055882xxxx e n. 05588xxxx, nonché sulle ulteriori numerazioni collegate di codici cliente n. 162572562xxxx e n. 162584698xxxx, considerate unitariamente;
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 3 giugno 2025

Il Presidente
Marco Meacci

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