

DELIBERA N. 134/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX vs Wind Tre (Very Mobile)

(GU14/140419/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 7 ottobre 2022;

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 dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

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 dell’utente XXX, del 25/06/2019 acquisita con protocollo n. 0276386 del 25/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa voce e dati di cui n. cliente 1.1017xxxx, ha contestato all’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, l’interruzione dei servizi sull’utenza fissa n. 050 2xxxx, nonché il ritardo nella riparazione del guasto anche a seguito dell’adozione del provvedimento temporaneo nell’ambito della procedura conciliativa.

Nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, a far data 29 luglio 2018, constatava la totale interruzione del servizio voce sull’utenza n. 050 2xxxx, tempestivamente segnalata all’operatore. L’istante ha dichiarato che, *“dopo la prima segnalazione al 155 [interveniva], nei tempi previsti dal Garante per le telecomunicazioni, un (...) tecnico, che [aveva] verificato l’assenza di guasti alla linea interna [all’abitazione dell’istante], riscontrando altresì, l’assenza di segnale nella linea esterna, senza tuttavia risolvere il guasto”*.

Successivamente, stante l’assenza di ulteriori interventi per la risoluzione del guasto, in data 8 ottobre 2018, l’istante inoltrava via PEC un *“reclamo per la mancata riparazione del guasto occorso alla (...) linea fissa, segnalato in data 29 luglio 2018, al quale [era] stato attribuito il n. 111757xxxx”*.

Nella sopracitata lettera dell’8 ottobre 2018 l’istante, oltre a riproporre una *“breve cronistoria”* dei fatti occorsi, lamentava che, alla data d’inoltro del reclamo stesso, *“[i]l guasto (...) non solo non [era] stato risolto, ma si [era] addirittura aggravato”*, specificando che il *“guasto [era] infatti iniziato con l’assenza della linea voce e la saltuaria mancanza della connessione dati. L’assenza della linea dati [era] andata aumentando progressivamente e attualmente risulta[va] così frequente da rendere problematico l’uso di internet”*. L’istante specificava, inoltre, che *“[n]el tempo intercorso fra [il] primo intervento e la data [del reclamo] (più di 2 mesi), [aveva]*

sollecitato più volte al 155 un (...) intervento [dell'operatore], purtroppo senza alcun esito. Anche la richiesta di essere contattati (...) [era] risultata vana". Nel reclamo l'istante sollecitava un "intervento per la riparazione del guasto alla linea fissa di cui al 0502xxxx, sottolineando che non è immaginabile che un guasto ad una linea telefonica urbana richieda oltre due mesi per essere risolto". Precisava, altresì, di aver *"continuato a ricevere (e pagare regolarmente) le bollette a prezzo pieno, a fronte di un servizio non erogato (linea voce) e/o discontinuo (linea dati)".*

L'istante ha anche depositato in atti le seguenti fatture:

- La n. W181588xxxx, con data di emissione 20 settembre 2018, relativa al periodo di fatturazione 9 luglio 2018 – 8 settembre 2018, di importo pari a euro 184,98, con scadenza il 20 ottobre 2018, il cui importo relativo a "telefono e internet" è pari a euro 40,74.
- La n. W181930xxxx, con data di emissione 20 novembre 2018, relativa al periodo di fatturazione 9 settembre 2018 – 8 novembre 2018, di importo pari a euro 203,07, con scadenza il 20 dicembre 2018, il cui importo relativo a "telefono e internet" è pari a euro 40,81.
- La n. W190142xxxx, con data di emissione 20 gennaio 2019, relativa al periodo di fatturazione 9 novembre 2018 – 8 gennaio 2019, di importo pari a euro 122,98, con scadenza il 19 febbraio 2019, il cui importo relativo a "telefono e internet" è pari a euro 40,74.

Inoltre, in data 4 febbraio 2019, nell'ambito della procedura di conciliazione, l'utente ha presentato istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5/77978/2019 - con cui dava atto, *"dal 29/07/2018 [dell']interruzione fonia e connessione dati, (...) non ancora risolt[a] nonostante i numerosi reclami e richieste di intervento"*.

In data 8 febbraio 2019 il gestore ha comunicato *"in relazione al procedimento notificato (...) che il ratt id 1-43445843xxxx è ancora in gestione, lavoro complesso/attesa permessi: si tratta di un problema tecnico di grande entità"*. Con successiva nota dell'11 febbraio 2019 il gestore ha aggiunto *"in relazione al procedimento notificato (...) che si rende necessario, come da conferma di TI, l'autorizzazione del vicino ad accedere nella propria proprietà per consentire la risoluzione del caso [dell'istante]. A seguito di contatto telefonico [l'istante] comunica che con il vicino di casa non è possibile instaurare un "accordo diplomatico", continua a non autorizzare il passaggio nella proprietà. Non sono possibili ulteriori [azioni] da parte dello scrivente gestore"*.

In data 28 febbraio 2019 è stato emesso il provvedimento che ha disposto che *"l'OPERATORE Wind Tre [provvedesse] a avviare gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica [dell'istante], corrispondente al n. 0502xxxx, entro il giorno 05/03/2019"*.

Successivamente l'istante ha comunicato *“che al 06/03/2019 la linea [era] sempre inattiva [e ha chiesto] di procedere con segnalazione di non ottemperanza del gestore”*. L'istante ha poi dichiarato con propria mail in atti che, in data 22 marzo 2019, *“il guasto alla linea 050 2xxxx è stato, con grave ritardo, risolto”*, ribadendo che la *“linea è stata isolata dal 29 luglio 2018 fino [al] 22 marzo 2019”*.

In data 1° aprile 2019 la parte istante ha esperito nei confronti dell'operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso (prot. n. 0141002 del 01/04/2019).

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- i) *“indennizzo per interruzione servizio fonia e dati dal 29/07/2018 al 22/03/2019, per mancata assistenza e mancata risposta al reclamo, ritardo nella lavorazione del guasto anche in pendenza del gu5- non ottemperato nei tempi”*;
- ii) *“rimborso delle fatture pagate e non dovute per mancata erogazione servizio”*;
- iii) *“eventuale storno della posizione debitoria e ritiro pratica del recupero del credito”*;
- iv) *“riconoscimento spese di procedura”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in atti, tramite proprio rappresentante, entrando nel merito della vicenda ha sottolineato che sulla *“richiesta delle spese di procedura, (...) l'art. 20 comma 6 delibera 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*. Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese”.

Quanto alla *“Ricostruzione della vicenda contrattuale”* l'operatore ha dichiarato che *“[r]elativamente alla linea 0502xxxx, attiva a far data dal 06/03/2013 in accesso ULL sul contratto 10570550xxxx (Allegato 1 e 2), in data 08/10/2018 perveniva reclamo da parte dell'istante il quale segnalava un'assenza di linea. Prontamente [l'operatore] poneva in atto le dovute verifiche rilevando, in data 26/10/2018, quanto segue: “Cavetto passa su percorso tubazione vicino di casa il quale non da permesso di accedere”. Nel corso del contatto finalizzato agli opportuni controlli, l'utente riferiva che avrebbe provato a mettersi in contatto con il vicino di casa (Allegato 3). Nel febbraio 2019, frattanto, a fronte di provvedimento ex art 5, la convenuta aveva già comunicato che la problematica lamentata era dovuta a “lavoro complesso/attesa permessi”. Solo in data 14/03/2019 il vicino si rendeva disponibile al passaggio*

(Allegato 4) consentendo pertanto la risoluzione del disservizio, nello specifico veniva rilevato “Guasto risolto da Tim con posa nuovo cavo in nuovo pozzetto” (Allegato 5). Il cliente, contattato, confermava il ripristino del servizio (Allegato 6). Nelle more, il servizio veniva fruito in particolar modo per ciò che concerne la componente Adsl come riscontrabile dai tabulati di traffico che si allegano in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy - d.lgs. 1 giugno 2003 n. 196 (Allegato 7)”.

Inoltre, l’operatore “Con riferimento alle avanzate contestazioni, [... ha chiesto di] rigettare l’istanza in esame in quanto non adeguatamente motivata e provata, [poiché] l’istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. A tal proposito, la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, 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: (...).”. E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Si rileva inoltre che alla luce della 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”, 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 per mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), 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”.

Quanto al reclamo l’operatore ha sottolineato che “l’utente [lo ha presentato] soltanto in data 08/10/2018 [e] che, in tema di irregolare funzionamento del servizio, la Carta Servizi WIND, all’art. 2.2 dispone che “.....WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso....”..Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi [...] (Allegato 8). In ragione dei fatti verificatisi e della documentazione reperita, i tempi di riparazione della linea in esame si protraevano in conseguenza di opposizione terzi pertanto per cause in alcun modo imputabili [all'operatore stesso]”.

L'operatore ha concluso chiedendo di “rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 203/18/CONS”.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio l'istante, ha replicato a quanto dedotto dall'operatore ribadendo le proprie richieste: “l'applicazione degli indennizzi come previsti dalla procedura di conciliazione e la restituzione degli importi pagati in bolletta, relativi ai servizi non erogati” e riepilogando ulteriormente i fatti dichiarando che: “Il guasto alla linea telefonica esterna [dell'istante] (il tecnico (...), manutentore Wind, ha verificato che la linea interna all'abitazione era integra) è perdurato per 236 gg. complessivi, con totale assenza della linea voce e parziale assenza della linea ADSL (mancanza a singhiozzo); (cfr. Allegato 1 per i dettagli). i tabulati del traffico presentati dal gestore confermano tale situazione. Durante tutto il periodo di guasto [l'istante] ha continuato a pagare regolarmente le bollette, a prezzo pieno, inviate dal gestore. Il tracciato della linea telefonica (passante nella proprietà del civico (...) a Pisa, in regime di servitù) è stata decisa dal gestore telefonico al momento dell'installazione. Il gestore non può pertanto sottrarsi alle responsabilità e gli oneri (diniego all'accesso della proprietà in regime di servitù) che derivano dalla scelta tecnica fatta”.

Inoltre, l'istante ha dichiarato di non aver “mai espresso una determinazione a risolvere personalmente il conflitto con la proprietà "opponente" per conto di Wind, [ma di essersi] soltanto prestato ad agevolare (trovando il numero telefonico di contatto) i primi abboccamenti fra detta proprietà e la ditta (...) (manutentore di Wind); (cfr. Allegato 2 per i dettagli). Wind ha inviato degli allegati (...) con le loro annotazioni delle (...) chiamate (...) periodiche [dell'istante] al call center, effettivamente fatte [, ma] unicamente finalizzate a sollecitare la soluzione del guasto da parte del gestore”.

Quanto alla mancata risposta al reclamo, l'istante ha dichiarato che “Wind non ha mai dato riscontro alla PEC di reclamo (...) inviata l'8 ottobre 2018 presso l'indirizzo mail dedicato (cfr. Allegato 1); in base a quanto previsto dalla Carta dei Servizi [l'istante] avrebbe dovuto ricevere risposta entro 45 gg”.

L'istante ha poi ribadito che *“Wind non ha ottemperato, nei tempi e modi dovuti, alla procedura GU5 (...) con scadenza 5 marzo 2019, senza fornire alcun riscontro in merito”*.

Inoltre, l'istante ha dichiarato che *“Il 22 marzo 2019 il guasto è stato risolto [dallo stesso istante], congiuntamente ai comproprietari del [proprio] condominio (...), facendo modificare il tracciato della linea telefonica, bypassando la proprietà "opponente" (cfr. Allegato 3 per dettagli). L'esecuzione dei lavori, che hanno avuto un costo complessivo di circa 1200 € e che non hanno comportato l'accesso alla proprietà opponente, dimostra la fattibilità tecnica ed economica (con costi ragionevoli per un gestore telefonico) di un intervento risolutivo, che il gestore avrebbe potuto attuare in forma autonoma se animato da una costruttiva volontà di risolvere il guasto”*.

L'istante ha dunque allegato l'intervento di risoluzione guasto linea telefonica 050.20xxxx e la relativa foto planimetrica in cui è indicato che *“In data 22 marzo 2019, il guasto alla linea telefonica 050.2xxxx si è risolto a seguito dell'esecuzione di un intervento di Telecom Italia, richiesto dai proprietari del civico [dell'istante]. L'intervento è consistito nella realizzazione di una nuova linea telefonica in modo da eliminare la servitù esistente nei confronti del civico [confinante], i cui proprietari, seppur in regime di servitù, non consentivano l'accesso per la riparazione della linea passante nella loro proprietà. In pratica (cfr. immagine ...), dopo aver tracciato il percorso dei cavi interrati esistenti, Telecom ha: intercettato, in zona "a comune" a monte della proprietà del civico [confinante] (inaccessibile), le tubazioni di arrivo dei cavi telefonici dalla strada (Linea "A") e di mandata dei rispettivi cavi alle abitazioni del civico [dell'istante] (Linea "B"); realizzato (tramite ditta edile) un pozzetto di collegamento tra le due diverse tubazioni (linea "A" e linea "B"); steso nuovi cavi di collegamento fra la strada e le abitazioni del civico [dell'istante], bypassando la proprietà inaccessibile del civico [confinante] e installando una nuova scatola di derivazione nella proprietà comune del civico [dell'istante]. L'intervento ha avuto un costo complessivo di circa 1200 euro”*.

Infine l'istante ha aggiunto *“che il gestore non ha mai riscontrato al reclamo del 08/10/2018 e per SCRITTO non ha mai riferito all'utente le difficoltà riscontrate, le tempistiche e modalità da adottare per la riparazione del guasto in essere”*.

4. Motivazione della decisione.

In primis, con riferimento alla domanda *sub i)*, si evidenzia che non può trovare accoglimento alcuna richiesta d'indennizzo inerente la ritardata ottemperanza del provvedimento temporaneo atteso che la stessa esula dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dall'articolo 20, comma 4, del Regolamento a mente del quale il Corecom può condannare l'operatore unicamente al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

La presente disamina s'incentra, quindi, sull'interruzione del servizio voce e sull'erogazione discontinua del servizio ADSL sull'utenza fissa n. 050 2xxxx.

Parte istante lamenta che la *“linea è stata isolata dal 29 luglio 2018 fino [al] 22 marzo 2019”*, laddove l’operatore afferma di *“i tempi di riparazione della linea in esame si protraevano in conseguenza di opposizione terzi pertanto per cause in alcun modo imputabili [all’operatore stesso]”*.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l’operatore che non garantisce l’erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l’ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell’utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l’impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l’impossibilità sopravvenuta che libera dall’obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare 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, quando 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. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, 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.

Nel caso di specie, l’istante ha dichiarato che constatava l’interruzione del servizio voce a far data 29 luglio 2018, depositando il tracciamento della segnalazione effettuata in pari data al *call center* dell’operatore. L’intervento di un tecnico, avvenuto nei tempi previsti, secondo quanto evidenziato dallo stesso istante, aveva messo in luce l’assenza di guasti sulla linea interna *“riscontrando altresì, l’assenza di segnale nella linea esterna, senza tuttavia risolvere il guasto”*.

Con successivo reclamo dell’8 ottobre 2018 l’istante lamenta, altresì, un’erogazione discontinua del servizio ADSL. Da tale punto di vista l’operatore ha dedotto che *“[n]elle more, il servizio veniva fruito in particolar modo per ciò che concerne la componente Adsl come riscontrabile dai tabulati di traffico che si allegano*

in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy - d.lgs. 1 giugno 2003 n. 196 (Allegato 7)”.

Con riferimento ai disservizi lamentati risulta che l’utente abbia sollecitato l’intervento dell’operatore, sia con il soprarichiamato reclamo del 8 ottobre 2018, sia con il deposito dell’istanza del 4 febbraio 2019 per adozione di un provvedimento temporaneo nell’ambito della procedura conciliativa.

Prendendo in esame, innanzitutto, il guasto occorso sull’utenza intestata all’istante, per quanto attiene alla componente voce, si evidenzia che la società Wind Tre, in generale, ha eccepito l’assenza di responsabilità in ordine ai fatti lamentati in quanto dipesi da un evento -l’opposizione di terzo- estraneo alla propria volontà.

Per avvalorare tale assunto, tuttavia, l’operatore avrebbe dovuto dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dell’utenza *de qua*, fra l’altro, oggetto del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom.

Al contrario, l’operatore si è limitato a rappresentare l’impossibilità di risoluzione del guasto per *“opposizione terzi pertanto per cause in alcun modo imputabili [all’operatore stesso]”* senza indicare le azioni messe in atto per giungere alla determinazione dell’impossibilità di intervento.

L’operatore, il quale non dà conto dell’intervento avvenuto a seguito della segnalazione tracciata al *call center* del 29 luglio 2018, afferma di essere prontamente intervenuto a seguito del reclamo scritto dell’8 ottobre 2018 e che *“[prontamente] poneva in atto le dovute verifiche rilevando, in data 26/10/2018, quanto segue: “Cavetto passa su percorso tubazione vicino di casa il quale non da permesso di accedere”*.

Deve essere, altresì, evidenziato che la società Wind Tre, attesa la contestazione dell’utente di non aver ricevuto riscontri ai propri solleciti, non ha provato di aver debitamente e compiutamente reso edotto l’utente in merito a tali impedimenti. In via generale, deve rilevarsi che l’operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Al riguardo si evidenzia che l’operatore si limita ad allegare uno *screenshot* tratto dai propri sistemi riferito ad un ad un *“contatto [in data 26/10/2018] finalizzato agli opportuni controlli, [nel quale] l’utente riferiva che avrebbe provato a mettersi in contatto con il vicino di casa”*.

Quanto all’avvenuta risoluzione del guasto di ripristino dell’utenza, l’operatore ha evidenziato, senza allegare idonea documentazione a supporto, che *“[s]olo in data 14/03/2019 il vicino si rendeva disponibile al passaggio (Allegato 4) consentendo pertanto la risoluzione del disservizio, nello specifico veniva rilevato “Guasto risolto*

da *Tim con posa nuovo cavo in nuovo pozzetto*” (Allegato 5) [in data 22/03/2019]. L’operatore ha specificato che “[i]l cliente, contattato, confermava il ripristino del servizio (Allegato 6)”, nulla aggiungendo circa la ricostruzione dei fatti offerta dall’istante medesimo in replica in merito alla risoluzione del guasto.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’interruzione del servizio voce sull’utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne deriva inoltre che, per quanto riguarda l’interruzione del servizio voce, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: “[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”, e che “[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s’individua il *dies a quo* nel 29 luglio 2018, data della prima segnalazione tracciata e il *dies a quem* nel 22 marzo 2019.

Pertanto, con riferimento alla domanda *sub i)*, l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo di euro 1.416,00 (mille e quattrocento sedici/00) pari ad euro 6,00 *pro die* per 236 giorni di disservizio per l’interruzione totale del servizio voce sull’utenza n. 050 2xxxx.

Inoltre, in parziale accoglimento delle domande *sub ii)* e *iii)*, la società Wind Tre, è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento), in relazione al periodo di mancata erogazione del servizio lamentato da parte istante nel periodo 29 luglio 2018 – 22 marzo 2019, tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio voce sull’utenza n. 050 2xxxx. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Prendendo, inoltre, in esame la doglianza dell’utente circa la discontinuità dell’erogazione del servizio ADSL, si rileva che, agli atti del procedimento risulta la prima segnalazione in data 8 ottobre 2018 e che non emergono ulteriori segnalazioni tracciate fino alla presentazione del formulario GU5 del 4 febbraio 2019, quindi a distanza di un notevole lasso temporale.

Da parte sua l’operatore ha prodotto, a sostegno della propria posizione, la documentazione che mostra l’utilizzo del predetto servizio mediante l’orario della connessione e la durata della stessa. Tale documentazione attesta la presenza di traffico dati e in assenza di segnalazioni puntuali dell’utente volte a lamentare la discontinuità della fruizione giornaliera non può che ritenersi prova della presenza di un utilizzo continuo del servizio stesso.

Tuttavia il report contenente il “*Traffico Internet Libero ADSL*” prende in esame le connessioni dalla data dell’8 novembre 2018 all’8 gennaio 2019, laddove il periodo di contestazione è individuabile in un arco temporale più esteso. Tale intervallo si determina, infatti, a partire dall’8 ottobre 2018 (prima contestazione inerente al malfunzionamento parziale del servizio ADSL) fino al 22 marzo 2019 (giorno della risoluzione del guasto a seguito della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo del 4 febbraio 2019).

Pertanto, limitatamente ai periodi sopraindividuali (8 ottobre – 8 novembre 2018 e 4 febbraio – 22 marzo 2019), attesa la contestazione dell’utente di non aver potuto fruire di un servizio di connettività internet regolare fino alla risoluzione del guasto, l’operatore non ha prodotto documentazione attestante le attività messe in atto per garantire il corretto funzionamento del predetto servizio.

Al riguardo si rappresenta che l’operatore, in relazione a tali periodi, avrebbe dovuto depositare la documentazione idonea a provare la fruizione dei servizi da parte dell’utente mediante la produzione di *report* inerenti alle connessioni ad internet riferite all’utenza oggetto del procedimento.

Quindi, in assenza di prova contraria, l’operatore è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine alla discontinua erogazione del servizio ADSL sull’utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne consegue che, per quanto riguarda l’interruzione del servizio di accesso ad internet, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 2, che dispone quanto segue: “[i]n 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Ciò posto, per quanto attiene ai periodi 8 ottobre – 8 novembre 2018 (31 giorni) e 4 febbraio – 22 marzo 2019 (46 giorni), l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo di euro 231,00 (duecento trentuno/00), computato nella misura pari ad euro 3,00 *pro die* per 77 giorni complessivi di erogazione discontinua del servizio ADSL sull’utenza n. 050 2xxxx.

Viceversa, la domanda di storno/rimborso della fatturazione di cui alle domande *sub ii)* e *sub iii)*, in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale, in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Inoltre, non si ritiene di accogliere la domanda *sub i)* per la parte rivolta ad ottenere l’indennizzo per l’omesso riscontro al reclamo in quanto l’assenza di risposta è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo, più favorevole all’utente, per la ritardata risoluzione del guasto e, dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante *sub iv*), 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 vigente Regolamento – allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e ss. mm. ii.).

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 Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (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, della somma pari ad euro 1.416,00 (mille e quattrocento sedici/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio voce sull'utenza n. 050 2xxxx.
3. La società Wind Tre (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, della somma pari euro 231,00 (duecento trentuno/00), a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio ADSL sull'utenza n. 050 2xxxx.
4. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio voce sull'utenza n. 050 2xxxx nel periodo 29 luglio 2018 – 22 marzo 2019. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La predetta società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 7 ottobre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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