

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 16/2017 XXX /Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| <b>ENZO BROGI</b>        | <i>Presidente</i>     |
| <b>CHETI CAFISSI</b>     | <i>VicePresidente</i> |
| <b>ALBERTO LAPENNA</b>   | <i>Componente</i>     |
| <b>ELETTRA PINZANI</b>   | <i>Componente</i>     |
| <b>MASSIMO SANDRELLI</b> | <i>Componente</i>     |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato  
incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

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

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

**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** l'*"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

**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"*.

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 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"*;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTA** l’istanza GU14 n. 16 del giorno 10 gennaio 2017 con cui la società XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto di telefonia mobile, fissa e ADSL su n. 108 utenze collegate al contratto di cui al codice cliente n. 000075xxx, codice account n. 518336xxx con l’operatore Wind Tre, lamenta il malfunzionamento discontinuo sulle utenze fisse, il disservizio del servizio ADSL e sulle linee mobili, la mancata risposta ai reclami, l’addebito di penali a seguito di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 29.01.2015 (...) stipulava un contratto con Wind*” avente ad oggetto l’attivazione del “*servizio net ride*” per telefonia fissa, mobile e adsl per le sedi” di Figline Valdarno, San Giovanni Valdarno, Montevarchi, Terranuova Bracciolini, Reggello, Pontassieve e Firenze;
- “*il passaggio a Wind da altro operatore avveniva inizialmente sulle sim voce (cellulari) poi da maggio 2015 e fino al luglio 2015 avveniva anche il passaggio delle linee fisse e adsl in tutte le sedi*”;
- rilevava “*sin dall’inizio delle attivazioni e per tutta la durata del contratto (...) innumerevoli disservizi, tutti puntualmente contestati a mezzo posta elettronica, posta certificata, raccomandate A/R, nonché mediante reclami telefonici al servizio clienti*”;
- evidenziava, “*continui malfunzionamenti degli apparecchi telefonici, malfunzionamenti/problematiche nella ricezione delle chiamate in entrata che non permettevano di sentire la voce del cliente, nonché pesanti pressoché quotidiani rallentamenti delle linee adsl nelle varie sedi (corrispondenza mail dal 25.06.15 al 28.08.15 con le varie segnalazioni - all. 2)*”;

- reputava “gravissimo il disservizio subito tra l’08.10.15 e il 22.12.15, periodo durante il quale l’operatore non riuscì[va] a portare a termine la corretta configurazione del disco sul numero 055.0601xxx (un numero IVR con risponditore automatico tramite il quale il cliente ha la possibilità di scegliere con quale sede parlare). Si tratta del numero "principale della società, utilizzato ed indicato su tutta la pubblicità nei vari portali immobiliari e sul sito della XXX) (vedi tutta la corrispondenza dal 08.10.15 fino al 21.12.15 – all. 3)”;
- precisava che “Wind riconosceva in toto dette problematiche e in data 02.03.16 le Parti sottoscrivevano un accordo in virtù del quale WIND erogava alla società odierna istante la somma di euro 3.660,00”. Il residuo dovuto veniva interamente saldato dalla XXX”;
- evidenziava che, “dal successivo febbraio 2016 tuttavia, i disservizi non solo continuavano ma anzi, peggioravano sia per quanto riguardava la linea adsl che la telefonia fissa. Nell’ordine la società subiva:
  - l’interruzione della linea adsl per minimo 3 giorni consecutivi nel mese di febbraio 2016 nella sede di Figline V.no xxx; (segnalazione n. 9082109xxx)
  - l’interruzione della linea adsl e telefonia fissa per ben due volte nel mese di marzo 2016 nella sede di Reggello via xxx (segnalazione n. 908268xxx e n. 908323xxx)
  - l’interruzione della linea adsl e telefonia per minimo 7 giorni consecutivi nel mese di marzo 2016 nella sede di Figline V.no via xxx (segnalazione n. 908334xxx del 23.03.16);
  - l’interruzione della linea adsl e telefonia fissa per minimo 1 giorno nella sede di Terranuova B.ni viale xxx (segnalazione n. 908516xxx del 10.05.2016 e segnalazione n. 908329xxx del 23.03.2016)
  - l’interruzione della linea fissa nella sede di Montevarchi via xxx (segnalazione n. 908264xxx del 07.03.16)
  - l’interruzione della adsl e telefonia fissa per minimo 13 giorni consecutivi nel mese di settembre 2016 nella sede di San Giovanni V.no xxx dove poi è stato necessario sostituire il router (segnalazione n. 908970xxx del 06.09.16);
  - l’interruzione della adsl e telefonia fissa nella sede di Montevarchi xxx (segnalazione n. 909475xxx del 22.12.16 +Pec per reclamo);
- “guasto alla rete fissa e adsl sulla sede di Firenze via xxx. In particolare il disservizio ha riguardato la rete fissa rimasta fuori uso per ben 12 giorni consecutivi. Pratica conclusa il 02.02.17. È stato sostituito e riconfigurato centralino (segnalazione n. 909583xxx del 19.01.17-reclamo a mezzo pec)”.
- Parte istante ha evidenziato che “secondo un conteggio non esaustivo la società istante ha subito oltre 40 giorni di sospensione dei servizi garantiti, oltre a circa 83 giorni continuativi di disservizi (dal 25.06.2015 al 21.12.2015) da moltiplicarsi per ciascuna linea coinvolta (...). A ciò si aggiungano i ritardi, le difficoltà nell’installazione e i malfunzionamenti sempre lamentati (...) con continue segnalazioni e reclami”.
- Con riferimento alla telefonia mobile, la società istante rappresentava di aver reclamato, senza che fossero risolti i disservizi lamentati, precisando che, “proprio per porre rimedio alle denunciate problematiche ed avere quindi segnale sulle sim voce, veniva addirittura posizionato

*un ripetitore INDOOR 3G-NEXTIVITY Cel-FI RS2 (costo euro 732,00 in Fattura n. 2016T000842xxx del 19.11.16)” nella sede di Figline Valdarno.*

- Inoltre, presso la sede di Reggello “avrebbe dovuto essere installato un ripetitore (...) per migliorare la ricezione del segnale sulle sim voce”, ma il suddetto ripetitore “non [fu] mai installato”, ma fatturato dall’operatore.

- “a causa del reiterato e palese inadempimento dell’operatore, che neppure in parte riusciva a garantire i servizi contrattualizzati”, l’istante si decideva a passare ad altro operatore.

- Infine, contestava a Wind Tre, a mezzo pec del 5 dicembre 2016, le fatture n. 2016T000842xxx e n. 2016T000842xxx del 19 novembre 2016 contenenti l’addebito di “penali per recesso resosi necessario a causa dell’inadempimento [dell’operatore]” relativo a “innumerevoli disservizi (...) subiti sia per erogazione mai regolare e comunque inadeguata della linea ADSL e del servizio traffico voce in tutte le sedi, irregolare e mancata procedura di configurazione del disco attivo su numero IVR 055.0601xxx (...), segnale scarso o assente su sim mobili”.

- La società istante a supporto delle proprie asserzioni produceva fattura n. 2016T000842xxx e n. 2016T000842xxx entrambe del 19 novembre 2016, fattura n. 2015T000475xxx del 20 giugno 2015, missiva di contestazione del 5 dicembre 2016, segnalazioni di guasti effettuate tramite l’agente di riferimento nel periodo febbraio- dicembre 2016.

In data 10 ottobre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale di mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) la “risoluzione [del] contratto per fatto e colpa dell’operatore e quindi per giusta causa (senza costi per l’istante)”;

ii) l’“indennizzo per ogni profilo indennizzabile che dovesse ravvedersi nella fattispecie in oggetto, ivi compreso in ogni caso, l’indennizzo per mancata risposta ai reclami”;

iii) lo “storno totale dell’insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione (comprese spese di recesso) ovvero in ogni caso, lo storno delle penali illegittimamente emesse a titolo di recesso anticipato, dovendosi ritenere detto recesso del tutto legittimo, in quanto intervenuto per giusta causa e potendosi, in alternativa, parlare di risoluzione del contratto per giusta causa”;

iv) la “restituzione [degli]importi versati per servizi non ricevuti”.

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

La società Wind Tre ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha eccepito l’infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, per i motivi che seguono:

- “Il cliente lamentava nella propria istanza di aver subito diversi guasti sulle proprie numerazioni che non sarebbero stati risolti nei tempi contrattuali. Da verifiche effettuate preme preliminarmente precisare che tra le odierne parti in data 02/03/2016 è stato raggiunto un accordo con cui la scrivente riconosceva un indennizzo di 3660 euro tramite accredito in fattura per i disservizi subiti sulle linee fisse fino alla data del 22/07/2015, e comunque in definitiva per ogni danno. Il cliente dichiarava di accettare che tale proposta fosse valida solo a valle del

*pagamento entro il 07/03/2016 di tutti gli importi insoluti. L'indennizzo di € 3660 risulta predisposto con la nota di credito n. 910487xxx. Ad oggi, tuttavia, la nota di credito non risulta adeguata al partitario del cliente. Infatti detto indennizzo, come previsto dall'accordo, sarebbe stato corrisposto solo a valle del pagamento (entro il 07/03/2016) di tutti gli insoluti presenti alla data della sottoscrizione della proposta. La fattura 2015T000475xxx di € 9.850,78, emessa il 20-06-2015 risulta scaduta il 20-07-2015 e ad oggi non risulta interamente saldata: la fattura di € 9.850,78 riporta oggi un saldo di € 3660 a seguito del parziale pagamento di € 4282,76 e dell'adeguamento della fattura negativa 2015T000552xxx di € -1.908,02. Tenendo conto di quanto anzidetto il cliente per i disservizi subiti sulle linee fisse fino alla data del 22/07/2015 non ha diritto ad alcun indennizzo, perché dichiaratosi soddisfatto e tacitato di ogni suo diritto. La contestazione può essere accolta soltanto per i guasti verificatosi in seguito all'apertura del reclamo del 22/07/15".*

La società Wind Tre, nel merito ha affermato che: *"dalle verifiche svolte sono presenti le seguenti segnalazioni:*

*In data 28/08/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica per malfunzionamento della linea 0559123xxx. Il guasto veniva risolto e la segnalazione veniva chiusa il 16/09/2015. (allegato 49)*

*In data 29/08/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134824160xxx segnalava il mancato funzionamento dell'adsl. Il guasto veniva risolto a seguito di Intervento. La segnalazione veniva chiusa il 21/09/2015.*

*In data 17/09/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente segnalava l'impossibilità di ricevere chiamate sulla linea 0559333xxx. Il guasto veniva risolto e la segnalazione veniva chiusa il 21/10/2015.*

*In data 07/10/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134827274xxx il mancato funzionamento delle linee voce e adsl. Il guasto veniva risolto e la segnalazione veniva chiusa il 20/10/2015.*

*In data 14/10/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1143141396xxx lamentava problemi di cadute di linea dati e voce. Il guasto veniva risolto e la segnalazione veniva chiusa il 15/10/2015.*

*In data 16/10/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1143141396xxx lamentava problemi in entrata e in uscita. Il guasto veniva risolto e la segnalazione veniva chiusa il 27/10/2015.*

*In data 09/11/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134808776xxx segnalava impossibilità di inviare/ricevere chiamate e di collegamento adsl. La segnalazione veniva chiusa il 09/11/2015.*

*In data 09/11/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134808776xxx segnalava il mancato funzionamento dell'adsl. La segnalazione veniva chiusa il 11/11/2015.*

*In data 12/11/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente alla linea 0555275xxx segnalava che per le chiamate in uscita verso i cellulari il numero appariva nascosto mentre verso i fissi appariva regolarmente. La segnalazione veniva chiusa il 17/11/2015.*

*In data 12/11/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134824160xxx lamentava lentezza di connessione internet. La segnalazione veniva chiusa il 17/11/2015*

*In data 13/11/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente segnalava relativamente alla linea 0550601xxx il malfunzionamento del centralino: dopo aver selezionato il tasto 1 cadeva la linea. La segnalazione veniva chiusa il 20/11/2015.*

*In data 04/12/2015 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134824160xxx lamentava che spesso non riusciva a usare i tasti di contatto rapido degli interni, e che sul centralino non aveva visibilità degli interni liberi/occupati; riavviando gli apparecchi riusciva a effettuare nuovamente i trasferimenti rapidi ma solo per qualche ora. La segnalazione veniva chiusa il 15/01/2016 e il guasto veniva risolto a seguito di intervento.*

*In data 07/01/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134816893xxx segnalava l'impossibilità di inviare e ricevere chiamate. La segnalazione veniva chiusa il 13/01/2016.*

*In data 13/01/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134827274xxx segnalava il mancato funzionamento dell'adsl. La segnalazione veniva chiusa il 14/01/2016.*

*In data 13/01/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava il malfunzionamento dell'adsl. A seguito di verifiche emergeva che si trattava di un guasto generalizzato verificatosi nella zona di Firenze (WTT 5583xxx). Il guasto veniva risolto il 14/01/2016.*

*In data 19/01/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134824160xxx lamentava l'impossibilità di trasferire le chiamate interne. La segnalazione veniva chiusa il 21/01/2016.*

*In data 21/01/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava problemi di ricezione chiamate sulla linea 055578xxx. La segnalazione veniva chiusa il 01/02/2016.*

*In data 24/02/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava l'impossibilità di navigazione internet. La segnalazione veniva chiusa il 24/02/2016.*

*In data 07/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava di riscontrare rumori durante le conversazioni sulla linea 0559333xxx. La segnalazione veniva chiusa il 16/03/2016.*

*In data 08/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava relativamente al contratto 1134827274xxx il mancato funzionamento dei servizi di fonia e adsl. La segnalazione veniva chiusa il 10/03/2016.*

*In data 08/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava relativamente al contratto 1134798537xxx difficoltà di navigazione. La segnalazione veniva chiusa il 11/03/2016.*

*In data 16/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente contattava e segnalava Linea Muta/Impossibile Navigare. A seguito di verifiche emergeva che si*

*trattava di un guasto generalizzato verificatosi nelle zone Toscana e Umbria (WTF 5606xxx). Il guasto veniva risolto il 16/03/2016.*

*In data 21/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134827274xxx segnalava il mancato funzionamento delle linee. La segnalazione veniva chiusa il 28/03/2016.*

*In data 22/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1143141396xxx segnalava problemi di continue cadute di linea dati ed estrema lentezza. La segnalazione veniva chiusa il 23/03/2016.*

*In data 23/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente contattava e segnalava linea muta e impossibile navigare. A seguito di verifiche emergeva che si trattava di un guasto generalizzato (wtt 5608xxx) verificatosi nelle zone di CERTALDO, EMPOLI SUD, FERRUZZA, MONTELUPO AMBROGIANA, S. CROCE (EMP), S. MINIATO, SPICCHIO, CASTELFIORENTINO S. CHIARA, EMPOLI CENTRO, PONTORME. Il guasto veniva risolto il 25/03/2016.*

*In data 29/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134798537205 segnalava cadute linea dati e voce. La segnalazione veniva chiusa il 04/04/2016.*

*In data 11/04/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134824160xxx segnalava lentezza di collegamento adsl. La segnalazione veniva chiusa il 12/04/2016.*

*In data 10/05/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1143141396xxx comunicava di riscontrare l'impossibilità di inviare/ricevere chiamate e di collegamento adsl. La segnalazione veniva chiusa il 17/05/2016.*

*In data 17/05/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134827274xxx segnalava di avere problemi con la linea dati. La segnalazione veniva chiusa il 18/05/2016.*

*In data 19/05/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente al contratto 1134798537xxx segnalava il mancato funzionamento dell'adsl. La segnalazione veniva chiusa il 24/05/2016.*

*In data 16/06/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente lamentava il mancato funzionamento del servizio e-fax sulla linea 0559333xxx. La segnalazione veniva chiusa il 17/08/2016.*

*In data 22/06/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente relativamente alla linea 0559544xxx ed al relativo interno 6xxx lamentava il mancato funzionamento dell'apparato ip phone collegato. La segnalazione veniva chiusa il 08/08/2016".*

*- L'operatore dunque, ha precisato che: "si rilevano 368 giorni di disservizio e a tal proposito, si richiama la previsione della Carta Servizi che, all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevede espressamente 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 di cui al punto 3.3". Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno.*

*La società Wind Tre, inoltre ha rilevato che: "per quanto riguarda invece la contestazione inerente al ritardo di attivazione delle linee si precisa che l'art. 3.1 Obblighi di Wind, delle condizioni generali di contratto SERVIZIO NET RIDE, prevede: "Wind, al di fuori dai casi di rifiuto della presente proposta ai sensi dell'art.2.2, si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla ricezione della proposta. [ ...]". La proposta di contratto per la richiesta di attivazione dei servizi risulta sottoscritta il 29/01/2015 Dalla data di sottoscrizione del contratto fino alla data di attivazione, rispetto ai suddetti termini, si rilevano i seguenti giorni di ritardo:*

*19 giorni per la linea 055953xxx*

*1 giorno per le linee 0559333xxx, 0559333xxx, 0559333xxx, ADSL.9950292xxx;*

*53 giorni per le linee 0550603xxx, 0550603xxx, 0550603xxx, 0559544xxx;*

*28 giorni per le linee 0559334xxx, 0559334xxx, 0559334xxx, 0559334xxx, 0559334xxx, 0559335xxx, 0559335xxx, ADSL.9950292xxx;*

*14 giorni per la linea 0558316xxx;*

*nessun ritardo per le linee 0559336xxx, 0559336xxx, 0559336xxx, 0559337xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, ADSL.9950292xxx;*

*9 giorni per la linea 0550601xxx;*

*14 giorni per la linea 055578xxx;*

*nessun ritardo per le linee ADSL.9950292xxx, 0559335xxx;*

*1 giorno per le linee ADSL.9950292xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, 0559338xxx*

*18 giorni per la linea 0559123xxx*

*nessun ritardo per le linee 0559338xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, 0559338xxx, ADSL.w50292xxx*

*9 giorni per le linee 0559333xxx, 0559333xxx, 0559334xxx, 9950292xxx*

*nessun ritardo per le linee 0559333xxx, 0559333xxx, ADSL.9950292xxx*

*85 giorni per 0555276xxx, 0555276xxx, 0559330xxx, 0555275xxx, 0555276xxx, ADSL.w50305xxx*

*100 giorni per la linea 0550676xxx*

*La proposta di contratto del 16/02/15 sottoscritta per l'attivazione di 1 Prodotto Opzione Leonardo Voice, 2 apparati CPE MANAGER, 1 linea ADSL.9950292xxx con listino Executive Evolution e 2 nuove linee 0559335xxx, 0559335xxx con listino Executive Evolution preme precisare non si rileva alcun ritardo. La proposta di contratto sottoscritta per l'attivazione dei servizi l'attivazione di 5 nuove linee 0555276xxx, 0555276xxx, 0555275xxx, 0555276xxx, 0555275xxx con listino Executive Evolution, 2 apparati CPE MANAGER, 1 linea ADSL.9950318xxx con listino Executive Evolution e 1 Prodotto Opzione Leonardo Voice è Stata firmata il 25/06/2015. Tale contratto è stato attivato con 63 giorni di ritardo fino alla data di espletamento della richiesta.*

*L'art. 3.1 Attivazione del Servizio, delle condizioni di contratto ALL INCLUSIVE FISSO, MOBILE E INTERNET, prevede: "Wind si impegna ad attivare il servizio entro i seguenti termini, decorrenti dalla data di ricezione della Proposta: 70 giorni per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su TP c/o ADSL in accesso diretto e per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su TP e ADSL in accesso indiretto [...]". Relativamente ai servizi del punto 2 non si rileva alcun ritardo in quanto la proposta di contratto è stata sottoscritta il 25/01/2015.*

*Relativamente alla telefonia mobile, nessun ritardo si rileva rispetto ai termini previsti dall'art. 6 dell'Allegato "Condizioni di utilizzo relative alla prestazione di Mobile Number Portability", che recita: »La richiesta d'attivazione del Servizio può essere soggetta a rifiuto da parte dell'operatore cedente nei seguenti casi: - Per quanto riguarda il rifiuto: a) espletamento di un'altra richiesta di portabilità per lo stesso numero di telefono; b) nel caso di servizio in abbonamento con l'operatore cedente, non corrispondenza tra Codice fiscale/Partita IVA e numero di telefono portato; c) nel caso di Servizio prepagato con l'operatore cedente, non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero di telefono portato; d) disattivazione definitiva del numero portato; e) non appartenenza o non correttezza del numero di telefono portato all'operatore cedente; f) incompletezza dei dati forniti dal Cliente; g) Superamento della capacità di evasione messa a disposizione dall'operatore cedente." e rispetto all'art. 7 che recita: "L'inserimento della richiesta di attivazione del servizio di MNP nei Sistemi di Wind da parte della rete di vendita potrebbe non essere contestuale alla sottoscrizione della stessa [...]". La scrivente evidenzia inoltre che non si rilevano anomalie di fatturazione e/o mancato rispetto delle condizioni contratto, infatti il cliente non ha mai inoltrato alcun reclamo per contestare l'addebito di importi non corretti/conformi rispetto a quanto prospettato. Inoltre, l'art. 7.1 Reclami, prevede: " [...] Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati [ ... ]".*

*Null'altro è da aggiungere se non che allo stato, dunque, l'istante presenta una Situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari ad € 15.241,60, di sua esclusiva competenza".*

### **3. Le repliche dell'istante**

La società istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica difensiva nella quale ha rilevato che: *"dalla lettura delle memorie avversarie emerge in maniera evidente una sostanziale ammissione di responsabilità da parte dell'operatore, che con ciò riconosce il proprio grave inadempimento. Le memorie depositate dal suddetto operatore infatti, danno atto di ben 32 segnalazioni da parte dell'istante, per disservizi, interruzioni e/o malfunzionamenti, alle quali vanno aggiunte le segnalazioni n. 908970xxx del 06.09.16; n. 909475xxx del 22.12.16 e n. 909583xxx del 19.01.17 (tutte descritte ed allegate nelle memorie GU14 depositate da questa difesa). La Wind quantifica in 368 i giorni di disservizio (quantificazione che neppure tiene conto delle ultime problematiche) vale a dire oltre un anno su un periodo totale di un anno e mezzo dall'attivazione del contratto. Nella quasi totalità delle ipotesi i guasti c/o le interruzioni - per stessa ammissione dell'operatore - venivano risolti ben oltre i quattro giorni previsti dalla Carta Servizi Wind. Di fatto l'operatore, sebbene abbia preteso ed incamerato l'intero costo del servizio, non è riuscito a garantire alcuna continuità alla fornitura, generando al gruppo XXX (società xxx con molteplici sedi distaccate) pregiudizi - economici e di immagine - gravissimi. Sul punto, la Delibera 179/03/CSP stabilisce che "gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, secondo le previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può godere pienamente e con le modalità prescelte del servizio promesso ed acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile ovvero da cause tecniche non derivanti da colpa del gestore, secondo quanto previsto dall'art. 1218 cc ovvero da*

*specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali" (circostanza questa non riscontrabile nel caso di specie, posto che l'operatore non ha fornito nessuna giustificazione per i reiterati malfunzionamenti e sospensioni). Da ultimo, si evidenzia come la stessa carta dei Servizi WIND enunci il principio di continuità tra quelli fondamentali per la corretta fornitura dei servizi. II. L'inadempimento grave e reiterato da parte della WIND rende illegittima e del tutto ingiustificabile l'emissione di fatture per penali e costi di recesso da parte dell'operatore (l'illegittimità dei costi di recesso deve considerarsi con riferimento a tutti i servizi contrattualizzati: fisso, mobile e dati). La legittimazione di una simile richiesta da parte dell'operatore infatti, porterebbe all'assurda conseguenza per cui nonostante un inadempimento palese e reiterato, il cliente - onde evitare il pagamento di salatissime penali - sarebbe costretto a rimanere con l'operatore stesso, continuando a subire malfunzionamenti, sospensioni e disservizi. Sul punto, oltre all'universale principio per cui se il recesso avviene per giusta causa (come nel caso di specie) non può essere sanzionato con penali di disattivazione e/o costi di recesso, si richiamano anche le numerose pronunce dell'AGCOM in materia, secondo le quali "A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. (Agcom Delibera n. 87/10/CIR) e ancora "In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione". (Conformi: Agcom Delibera n.77/10/CIR - Agcom Delibera n. 126/10/CIR - Agcom Delibera n. 86/11 /CIR – Agcom Delibera n. 29/12/CIR - Agcom Delibera n. 64/12/CIR - Agcom Delibera n. 128/10/CIR). Nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato alcunché. L'istante al contrario, non solo ha puntualmente contestato malfunzionamenti, interruzioni, sospensioni e quant'altro subito nel corso del rapporto contrattuale, ma ha anche contestato l'illegittima emissione della fattura contenente le penali oltre all'illegittimità di ulteriori fatture laddove emesse per il medesimo titolo ma con riferimento a servizi diversi. La contestazione tuttavia, non solo non ha sortito alcun effetto, ma non ha neppure avuto alcun riscontro. A dimostrazione della corretta condotta della XXX si rileva infine, come tutte le fatture emesse dalla WIND (ad eccezione di quella contenente le penali) siano state oggetto di pagamento da parte della società istante. Sul punto si allega comunicazione di avvenuto pagamento e contestazione (all. 1.)".*

La parte istante ha concluso insistendo nelle domande già avanzate così precisate:

- "accertare l'inadempimento dell'operatore per aver prestato servizi incompleti, parziali c/o comunque non correttamente funzionanti e per avere illegittimamente sospeso, per più giorni consecutivi, i servizi voce e dati nelle varie sedi della società istante, così come da segnalazioni sopra elencate;
- disporre lo storno integrale della posizione debitoria della XXX, ovvero in ogni caso, lo storno delle penali illegittimamente emesse (e/o in corso di emissione) a titolo di recesso anticipato, dovendosi ritenere detto recesso del tutto legittimo, in quanto intervenuto per giusta causa e potendosi, in alternativa, parlare di risoluzione del contratto per giusta causa;

- disporre la restituzione degli importi versati in eccesso dalla società, da calcolarsi anche in via equitativa, per servizi mai ricevuti c/o comunque ricevuti parzialmente;
- disporre un equo indennizzo per ogni profilo indennizzabile che dovesse ravvedersi nella fattispecie in oggetto, ivi compreso in ogni caso, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami".

#### **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 primis,*

si rappresenta che è stata effettuata integrativa istruttoria alla società Wind Tre ai sensi dell'art. 18 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, attesa la parziale illeggibilità dei documenti trasmessi, con la quale è stato richiesto l'indicazione delle utenze collegate ai vari contratti, la loro tipologia, la data di sottoscrizione del contratto, la data di attivazione dell'utenze e la data di cessazione delle utenze medesime.

All'esito del riscontro di detta richiesta è emerso quanto segue:

| contratto n.  | utenze collegate                                                                                                  | tipologia utenze<br>(ADSL, Voip, fissa,<br>mobile)                                                                | Data<br>sottoscrizione<br>contratto | data di<br>attivazione<br>utenze                                                                             | data di<br>cessazione<br>utenze                                                                              |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1134824160xxx | ADSL.9950292xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559123xxx | FISSO:ADSL+VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP | 17/02/2015                          | 31/03/2015<br>31/03/2015<br>31/03/2015<br>31/03/2015<br>31/03/2015<br>31/03/2015<br>31/03/2015<br>17/04/2015 | 21/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>27/07/2017 |
| 1134827274xxx | ADSL.9950292xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx<br>0559338xxx                                           | FISSO:ADSL+VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP                                           | 02/03/2015                          | 02/03/2015<br>02/03/2015<br>02/03/2015<br>02/03/2015<br>02/03/2015                                           | 06/06/2017<br>11/05/2017<br>05/06/2017<br>05/05/2017<br>12/05/2017                                           |
| 1143141396xxx | w50305xxx<br>0555276xxx<br>0555276xxx<br>0559330xxx<br>0555275xxx<br>0555276xxx<br>0550676xxx                     | FISSO:ADSL+VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP               | 05/05/2015                          | 26/05/2015<br>18/05/2015<br>18/05/2015<br>18/05/2015<br>18/05/2015<br>18/05/2015<br>08/07/2015               | 12/05/2017<br>12/05/2017<br>12/05/2017<br>12/05/2017<br>12/05/2017<br>12/05/2017<br>28/03/2017               |
| 1134808776xxx | ADSL.9950292xxx<br>0559334xxx<br>0559334xxx<br>0559335xxx<br>0559334xxx                                           | FISSO:ADSL+VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP                                           | 17/02/2015                          | 27/04/2015<br>27/04/2015<br>27/04/2015<br>27/04/2015<br>27/04/2015                                           | 23/10/2017<br>23/10/2017<br>23/10/2017<br>23/10/2017<br>23/10/2017                                           |

|               |                                                                                                                   |                                                                                                                   |            |                                                                                                              |                                                                                                              |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | 0559334xxx<br>0559334xxx<br>0559335xxx<br>0550603xxx<br>0550603xxx<br>0559544xxx<br>0550603xxx                    | LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP                    |            | 27/04/2015<br>27/04/2015<br>27/04/2015<br>22/05/2015<br>22/05/2015<br>25/05/2015<br>22/05/2015               | 23/10/2017<br>23/10/2017<br>23/10/2017<br>18/10/2017<br>15/03/2017<br>28/03/2017<br>10/04/2019               |
| 1134816893xxx | ADSL.9950292xxx<br>0559338xxx<br>0559337xxx<br>0559336xxx<br>0559336xxx<br>0559338xxx<br>0559336xxx<br>0558316xxx | FISSO:ADSL+VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP | 17/02/2015 | 25/03/2015<br>25/03/2015<br>25/03/2015<br>25/03/2015<br>25/03/2015<br>25/03/2015<br>25/03/2015<br>13/04/2015 | 21/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>27/07/2017 |
| 1134798537xxx | ADSL.9950292xxx<br>0559333xxx<br>0559333xxx<br>055953xxx<br>0559333xxx                                            | FISSO:ADSL+VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP<br>LINEA VOIP                                           | 17/02/2015 | 31/03/2015<br>31/03/2015<br>31/03/2015<br>18/04/2015<br>31/03/2015                                           | 21/08/2017<br>09/08/2017<br>09/08/2017<br>27/07/2017<br>09/08/2017                                           |

- Ancora in via preliminare, deve evidenziarsi che le parti dichiarano di avere sottoscritto un accordo, in data 2 marzo 2016, relativo a disservizi subiti dall'istante sulle utenze fisse fino alla data del 22 luglio 2015 (data dichiarata dall'operatore nella propria memoria e non contraddetta dall'istante); pertanto l'oggetto della presente disamina sarà relativo solo a questioni attinenti a disservizi subiti successivamente a tale data. In tal senso, con riferimento a quanto esposto in memoria dall'operatore relativamente al ritardo nell'attivazione delle utenze fisse, verificato all'esito della richiesta istruttoria sopra riportata che la data di attivazione delle utenze fisse risulta anteriore alla data del 22 luglio 2015, anche tali disservizi si reputano ricompresi nell'accordo transattivo e, non saranno oggetto di valutazione in questa sede. Analogamente non sarà oggetto di trattazione la fattura n. 2015T000475xxx del 20 giugno 2015.

- Inoltre, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere la “*risoluzione [del] contratto per fatto e colpa dell'operatore e quindi per giusta causa*”, si rileva che la medesima esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento vigente al momento della presentazione dell'istanza di definizione, 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;

- con riferimento alle domande *sub iii)* e *sub iv)*, volte ad ottenere, rispettivamente, lo “*storno totale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione (comprese spese di recesso) ovvero in ogni caso, lo storno delle penali illegittimamente emesse a titolo di recesso anticipato, dovendosi ritenere detto recesso del tutto legittimo, in quanto intervenuto per giusta causa e potendosi, in alternativa, parlare di risoluzione del contratto per giusta causa*” e la “*restituzione [degli]importi versati per servizi non ricevuti*”, le stesse andranno valutate alla luce di quanto richiesto in istanza di conciliazione, onde non violare il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, nonché in relazione alla documentazione versata in atti in punto di fatturazione;

- con riferimento alla richiesta *sub ii)* delle domande dell'istante relativa alla corresponsione di un *"indennizzo per ogni profilo indennizzabile che dovesse ravvedersi nella fattispecie in oggetto, ivi compreso in ogni caso, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami"*, si precisa che ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, (approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, la domanda *de qua* potrà essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, ferma restando la precisazione *ut supra* svolta, ovvero che gli indennizzi saranno valutati alla luce di quanto richiesto nell'istanza di conciliazione.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto:

- i malfunzionamenti della telefonia mobile, fissa e ADSL;
- l'insoluto e l'addebito dei costi di recesso.
- l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento della telefonia mobile.

La società istante lamenta una carenza di *"segnale sulle sim voce"* precisando che *"proprio per porre rimedio alle denunciate problematiche ed avere quindi, veniva addirittura posizionato un ripetitore INDOOR 3G-NEXTIVITY Cel-FI RS2 (costo euro 732,00 in Fattura n. 2016T000842xxx del 19.11.16)" nella sede di Figline Valdarno* e che presso la sede di Reggello *"avrebbe dovuto essere installato un ripetitore (...) per migliorare la ricezione del segnale sulle sim voce"*, ma il suddetto ripetitore *"non [fu] mai installato", ma fatturato dall'operatore*.

L'operatore, per contro, contesta che *"non si rilevano anomalie di fatturazione e/o mancato rispetto delle condizioni contratto. Infatti il cliente non ha mai inoltrato alcun reclamo per contestare l'addebito di importi non corretti/conformi rispetto a quanto prospettato"*.

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata per le motivazioni di seguito illustrate.

Sul punto si evidenzia che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato gli asseriti malfunzionamenti; in particolare non vengono fornite indicazioni temporali né spaziali in cui si sono verificati gli asseriti malfunzionamenti del servizio di telefonia mobile.

Si ritiene, pertanto, che la doglianza non possa essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio medesimo.

*Ad abundantiam*, in relazione ai lamentati malfunzionamenti sulle utenze mobili (*"segnale scarso o assente su sim mobili"*) giova comunque richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell'operatore, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la

totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura (Cfr *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Per contro, merita accoglimento la richiesta di storno/restituzione degli importi corrisposti dall'istante relativamente ai costi che l'istante assume aver corrisposto per il ripetitore RFRG917 900 UMTS-GSM che avrebbe dovuto essere installato, presso la sede di Reggello, ma che "*non [fu] mai installato*", *ma fatturato dall'operatore*".

Sul punto si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Pertanto, si rileva che, in assenza di prova contraria, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine alla fatturazione di un apparato (ripetitore RFRG917 900 UMTS-GSM) che l'istante contesta mai ricevuto, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione e i relativi costi dovranno essere stornati o restituiti laddove corrisposti dall'utente.

#### Sul malfunzionamento della telefonia fissa e ADSL.

La società istante lamenta malfunzionamenti periodici nei servizi voce e ADSL nelle varie sedi dislocate nel territorio toscano, laddove l'operatore riconosce i disservizi, precisando che, ai sensi della propria Carta dei servizi, la soluzione dei guasti è prevista "*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*".

La doglianza di parte istante è fondata ed è meritevole di parziale accoglimento la richiesta d'indennizzo *sub ii*) per le ragioni di seguito esposte.

*In primis*, si richiama:

- 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";*

- 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, deve richiamarsi l'onere dell'utente di provare di aver rivolto tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"* (ex multis, delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR). Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito reclamo *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Ancora, si rammenta che al fine della valutazione dell'indennizzo, occorre specificare la data d'inizio e di fine dell'asserito malfunzionamento subito (ex multis Delibera Agcom n. 33/16/CIR e n. 73/17/CONS).

In merito ai lamentati malfunzionamenti, seppure parte istante non indichi esattamente le date di inizio e cessazione dei malfunzionamenti, circostanza che non avrebbe consentito la determinazione dell'indennizzo attesa l'impossibilità di accertare inequivocabilmente l'arco temporale del verificarsi degli asseriti malfunzionamenti, occorre rilevare che l'operatore espressamente riconosce l'esistenza di guasti occorsi sulle utenze oggetto del presente procedimento individuandone la tempistica di risoluzione e, pertanto, si ritiene che questa Autorità abbia gli elementi necessari per la valutazione del relativo indennizzo.

Posto che la Carta Servizi dell'operatore prevede che il guasto debba essere riparato *"entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione"*, richiamato l'art. 5 e l'art. 12 del *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"* vigente al momento della presentazione dell'istanza, si ritiene di poter individuare gli indennizzi per malfunzionamento nella misura che segue:

- per il guasto del 28/08/2015 avente ad oggetto il malfunzionamento dell'utenza n. 0559123xxx, risolto il 16/09/2015, detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 2/9/2015 ed il *dies ad quem* nel

15/09/2015 (giorno antecedente la riparazione del guasto), pertanto per n. 14 giorni di malfunzionamento totale l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 140,00 computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per n. 1 utenza. Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sull'utenza n. 0559123xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 28/08/2015 al 15/09/2015.

- Per il guasto del 29/08/2015 relativo al contratto 1134824160xxx per mancato funzionamento ADSL (malfunzionamento totale) risolto il 21/09/2015 detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 3/9/2015 ed il *dies ad quem* nel 20/9/2015 (giorno antecedente la riparazione del guasto); pertanto per n. 18 giorni di malfunzionamento, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 180,00 computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per 1 servizio. Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) gli importi addebitati in riferimento al servizio ADSL relativo al contratto 1134824160xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 29/08/2015 al 20/09/2015.

- Per il guasto del 17/09/2015 per l'impossibilità di ricevere chiamate (malfunzionamento parziale) sulla linea 0559333xxx risolto il 21/10/2015, detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 22/9/2015 ed il *dies ad quem* nel (giorno antecedente la riparazione del guasto), pertanto per n. 29 giorni di malfunzionamento parziale l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 145,00 computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per 1 utenza.

- Per il guasto del 7/10/2015 relativo al contratto 1134827274xxx, risolto il 20/10/2015, detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 13/10/2015 (decurtando un giorno festivo) ed il *dies ad quem* nel 19/10/2015 (giorno antecedente la riparazione del guasto); pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 350,00 per n. 7 giorni di malfunzionamento totale su n. 5 linee, computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per ciascuna utenza. Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) gli importi addebitati in riferimento ai servizi sulle utenze di cui al contratto 1134827274xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 7/10/2015 al 19/10/2015.

- Inoltre, con riferimento a quanto esposto dall'operatore *"relativamente al guasto del 14/10/2015"* a fronte del quale *"veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica (...) relativamente al contratto 1143141396xxx"* per *"problemi di cadute di linea dati e voce"* (malfunzionamento parziale) e che *"il guasto veniva risolto il 15/10/2015"*, si rileva che l'operatore medesimo riferisce altresì che *"in data 16/10/2015 veniva aperta un'ulteriore segnalazione sempre relativamente al contratto 1143141396xxx con la quale l'istante lamentava problemi in entrata e in uscita"* (malfunzionamento parziale). Sul punto l'operatore espone che *"il guasto veniva risolto e la segnalazione veniva chiusa il 27/10/2015"*. Al riguardo, si ravvisa una sostanziale continuità nel disservizio subito a far data 14/10/2015 che, pertanto, può considerarsi effettivamente risolto solo in data 27/10/2015 e, quindi, al fine del calcolo dell'indennizzo il periodo sarà considerato come continuativo. Ciò posto, detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a*

*quo* nella data del 20/10/2015 (decurtando un giorno festivo) ed il *dies ad quem* nel giorno antecedente la riparazione del guasto, pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 245,00 per n. 7 giorni di malfunzionamento parziale su n. 7 utenze.

- Per il guasto del 9/11/2015 chiuso in pari data con cui veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134808776xxx per impossibilità di inviare/ricevere chiamate e di collegamento ADSL, alcun indennizzo è dovuto atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.

- Analogamente alcun indennizzo è dovuto sia per il guasto del 9/11/2015 chiuso il 11/11/2015 e, dunque nei termini della carta servizi dell'operatore, con cui, riferisce Wind Tre, l'istante *"relativamente al contratto 1134808776xxx segnalava il mancato funzionamento dell'adsl"* che per il guasto *"del 12/11/2015"* chiuso *"in data 17/11/2015 con cui era aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto l'istante relativamente alla linea 0555275xxx segnalava che per le chiamate in uscita verso i cellulari il numero appariva nascosto mentre verso i fissi appariva regolarmente"*; infatti anche detto disservizio è stato risolto nei termini della carta servizi.

- Per il guasto del 12/11/2015 chiuso il 17/11/2015 alcun indennizzo è dovuto in quanto risolto nei termini della carta servizi.

- Per il guasto del 13/11/2015 chiuso il 20/11/2015 relativo alla linea 0550601xxx avente ad oggetto *"il malfunzionamento del centralino: dopo aver selezionato il tasto 1 cadeva la linea"*, detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 18/11/2015 ed il *dies ad quem* nel giorno antecedente la riparazione del guasto), pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 20,00 per n. 2 giorni di malfunzionamento parziale sull'utenza n. 0550601xxx (euro 10,00 *pro die*).

- Per il guasto del 4/12/2015 chiuso il 15/01/2016 relativo al contratto 1134824160xxx con cui l'istante lamentava che *"spesso non riusciva a usare i tasti di contatto rapido degli interni, e che sul centralino non aveva visibilità degli interni liberi/occupati; riavviando gli apparecchi riusciva a effettuare nuovamente i trasferimenti rapidi ma solo per qualche ora"*, detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 10/12/2015 (decurtando un giorno festivo) ed il *dies ad quem* nel 14/01/2016 (giorno antecedente la riparazione del guasto), pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 180,00 per n. 36 giorni (5 euro *pro die*) di malfunzionamento parziale sul centralino relativo al contratto 1134824160xxx.

- Con riferimento al guasto del 7/01/2016 chiuso il 13/01/2016 con cui l'istante segnalava l'impossibilità di inviare e ricevere chiamate (malfunzionamento totale) relativamente al contratto 1134816893xxx detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 12/01/2016; pertanto per n. 1 giorno di malfunzionamento totale per n. 8 utenze, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 80,00 (euro 10,00 *pro die* per ciascuna utenza). Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione,) gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1134816893xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 7/01/2016 al 12/01/2016

- Per il guasto del 13/01/2016 relativo al contratto 1134827274xxx per mancato funzionamento dell'adsl, la segnalazione veniva chiusa il 14/01/2016. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.

- Per il guasto del 13/01/2016 con cui veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica per malfunzionamento dell'ADSL nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto il 14/01/2016 e dunque nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 19/01/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134824160xxx avente ad oggetto l'impossibilità di trasferire le chiamate interne. La segnalazione veniva chiusa il 21/01/2016. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 21/01/2016 chiuso il 1/02/2016 per problemi di ricezione chiamate sulla linea 055578xxx detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 26/01/2016 ed il *dies ad quem* nel giorno antecedente la riparazione del guasto; pertanto per n. 6 giorni di malfunzionamento parziale sull'utenza n. 055578xxx, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 30,00.
- Per il guasto del 24/02/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica per l'impossibilità di navigazione internet nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto il 24/02/2016, ovvero nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 7/03/2016 chiuso il 16/03/2016 relativo alla linea 0559333xxx per rumori durante le conversazioni detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 12/03/2016 ed il *dies ad quem* nel 15/03/2016 (giorno antecedente la riparazione del guasto), pertanto per n. 3 giorni di malfunzionamento parziale sull'utenza n. 0559333xxx, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 15,00 (5 euro *pro die*).
- Per il guasto del 08/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134827274xxx per mancato funzionamento dei servizi di fonia e adsl. Detta segnalazione veniva chiusa il 10/03/2016. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 08/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134798537xxx per difficoltà di navigazione. La segnalazione veniva chiusa il 11/03/2016. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 16/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica per Linea Muta/Impossibile Navigare. Il guasto veniva risolto il 16/03/2016. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi dell'operatore.
- Per il guasto del 21/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134827274xxx per mancato funzionamento delle linee. La segnalazione veniva chiusa il 28/03/2016. Detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 26/03/2016 ed il *dies ad quem* nel giorno antecedente la riparazione del guasto, pertanto per n. 2 giorni di malfunzionamento totale l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 100,00 per n. 5 linee. Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1134827274xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 21/03/2016 al 27/03/2016.

- Per il guasto del 22/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1143141396xxx per problemi di continue cadute di linea dati ed estrema lentezza nessun indennizzo è dovuto all'istante perché il guasto è stato risolto il 23/03/2016, ovvero nei termini della carta servizi dell'operatore.
- Per il guasto del 23/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica per linea muta e impossibilità di navigare. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 29/03/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134798537xxx per cadute linea dati e voce, nessun indennizzo è dovuto all'istante poiché il guasto è stato risolto il 4/04/2016 e dunque nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 11/04/2016 (risolto il 12/04/2016) veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134824160xxx per lentezza di collegamento adsl. Nessun indennizzo è dovuto all'istante atteso che il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi
- Per il guasto del 10/05/2016 chiuso il 17/05/2016 relativo al contratto 1143141396xxx (impossibilità di inviare/ricevere chiamate e di collegamento adsl) per n. 1 giorno di malfunzionamento totale, detraendo 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, l'indennizzo per malfunzionamento totale per n. 7 utenze è pari ad euro 70,00 (euro 10 *pro die* per ciascuna utenza) Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1143141396xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 10/05/2016 al 16/05/2016.
- Per il guasto del 17/05/2016 (risolto il 18/05/2016) veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134827274xxx per problemi con la linea dati nessun indennizzo è dovuto all'istante perché il guasto è stato risolto nei termini della carta servizi.
- Per il guasto del 19/05/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica relativamente al contratto 1134798537xxx per mancato funzionamento dell'ADSL; il guasto era chiuso il 24/05/2016, ovvero nei termini della carta servizi e, quindi, nessun indennizzo è dovuto all'istante.
- Per il guasto del 16/06/2016 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica per il mancato funzionamento del servizio e-fax sulla linea 0559333xxx. La segnalazione veniva chiusa il 17/08/2016. Detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 20/06/2016 ed il *dies ad quem* nel giorno antecedente la riparazione del guasto, pertanto per n. 58 giorni di malfunzionamento totale su n. 1 utenza l'indennizzo è pari ad euro 580,00 (10,00 euro *pro die*). Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) quanto fatturato per il servizio e-fax sull'utenza n. 0559333xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 16/06/2016 al 16/08/2016.
- Per il guasto del 22/06/2016 relativamente alla utenza n. 0559544xxx ed al relativo interno 6xxx per il mancato funzionamento dell'apparato ip phone collegato. La segnalazione veniva chiusa il 08/08/2016. Detraendo i 4 giorni successivi alla segnalazione del guasto, al fine del calcolo dell'indennizzo si individua il *dies a quo* nella data del 28/06/2016 ed il *dies ad quem* nel

(giorno antecedente la riparazione del guasto), pertanto per n. 41 giorni di malfunzionamento parziale l'indennizzo è pari ad euro 205,00.

Pertanto, riepilogando la società Wind Tre è tenuta a corrispondere oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione relativamente alle utenze fisse (ADSL compreso) oggetto del presente procedimento:

la somma di euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) per i periodi di parziale malfunzionamento come sopra specificati e la somma di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per i periodi di malfunzionamento totale sopra illustrati.

Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Wind Tre è tenuta a stornare o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, mediante assegno o bonifico bancario:

- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sull'utenza n. 0559123xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 28/08/2015 al 15/09/2015.
- gli importi addebitati in riferimento al servizio ADSL relativo al contratto 1134824160xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 29/08/2015 al 20/09/2015.
- gli importi addebitati in riferimento ai servizi sulle utenze di cui al contratto 1134827274xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 7/10/2015 al 19/10/2015.
- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1134816893xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 7/01/2016 al 12/01/2016
- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1134827274xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 21/03/2016 al 27/03/2016.
- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1143141396xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 10/05/2016 al 16/05/2016.
- quanto fatturato per il servizio e-fax sull'utenza n. 0559333xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 16/06/2016 al 16/08/2016.

Viceversa, non può trovare accoglimento la domanda di storno/rimborso dell'istante in riferimento ai periodi di malfunzionamenti parziali, 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).

Sullo storno dell'insoluto sull'addebito dei costi di recesso.

La società istante contesta l'addebito *“delle penali illegittimamente emesse a titolo di recesso anticipato, dovendosi ritenere detto recesso del tutto legittimo, in quanto intervenuto per giusta causa e potendosi, in alternativa, parlare di risoluzione del contratto per giusta causa”*. L'istante precisa altresì nella memoria di replica di avere effettuato il pagamento di tutte le fatture emesse dall'operatore *“ad eccezione di quella contenente le penali”*. Detta circostanza non è stata contraddetta dalla società Wind Tre; pertanto, si ritiene che la domanda *sub iii)* delle richieste dell'istante *“di storno totale dell'insoluto, ovvero in ogni caso delle penali”* debba intendersi riferita alla contestazione circa l'addebito dei costi di recesso riportati nella fattura agli atti ovvero la n. 2016T000842xxx del 19 novembre 2016.

L'operatore sul punto non rileva alcunchè, limitandosi nel proprio scritto difensivo ad affermare genericamente che *“non si rilevano anomalie di fatturazione e/o mancato rispetto delle condizioni contratto. infatti il cliente non ha mai inoltrato alcun reclamo per contestare l'addebito di importi non corretti/conformi rispetto a quanto prospettato. Inoltre, l'art. 7.1 Reclami, prevede: " [...] Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati [ ... ]"*.

Nel merito deve osservarsi che, nel caso di specie, l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione contrattuale in relazione alle utenze *de quibus*.

Al riguardo deve richiamarsi l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità che hanno fatto applicazione dell'art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l'Agcom *“l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati”* (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, paragrafo III.4.2).

Il gestore Wind Tre pertanto, avrebbe dovuto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente e quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall'operatore nella fattura n. 2016T000842xxx del 19 novembre 2016, sotto la voce *“Altri addebiti”* a titolo di *“contributo di attivazione”* pari all'importo di euro 4.336,52

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito dell'importo di euro 4.336,52 a titolo di *“contributo di attivazione”*.

#### Sui reclami.

La domanda d'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In base alla documentazione in atti, relativamente alle contestazioni di guasto effettuate a mezzo e-mail anteriori all'udienza di conciliazione e in costanza dei malfunzionamenti, si evidenzia che, trattandosi di segnalazioni volte esclusivamente a lamentare i disservizi subiti, il mancato riscontro può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per i disservizi medesimi.

In ultimo, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 ottobre 2022;

## **D E L I B E R A**

per le motivazioni espresse in narrativa, in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 10 gennaio 2017 dalla società XXX nei confronti di Wind Tre S.p.A. che detto operatore provveda:

1) a stornare o rimborsare in caso di avvenuto pagamento (oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia mediante assegno o bonifico bancario) le somme addebitate per l'apparato (ripetitore) RFRG917 900 UMTS-GSM

2) a corrispondere, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, mediante assegno o bonifico bancario:

a) la somma di euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) per malfunzionamento parziale relativamente alle utenze fisse (ADSL compreso) oggetto del presente procedimento.

b) la somma di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per malfunzionamento totale relativamente alle utenze fisse (ADSL compreso) oggetto del presente procedimento.

3) a stornare o rimborsare, (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, mediante assegno o bonifico bancario):

- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sull'utenza n. 0559123xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 28/08/2015 al 15/09/2015.

- gli importi addebitati in riferimento al servizio ADSL relativo al contratto 1134824160xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 29/08/2015 al 20/09/2015.

- gli importi addebitati in riferimento ai servizi sulle utenze di cui al contratto 1134827274xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 7/10/2015 al 19/10/2015.

- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1134816893xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 7/01/2016 al 12/01/2016

- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1134827274xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 21/03/2016 al 27/03/2016.

- gli importi addebitati in riferimento al servizio VOIP sulle utenze di cui al contratto 1143141396xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 10/05/2016 al 16/05/2016.

- quanto fatturato per il servizio e-fax sull'utenza n. 0559333xxx nel periodo di totale assenza del servizio ovvero dal 16/06/2016 al 16/08/2016.

4) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa della società istante mediante lo storno (o il rimborso, mediante assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione), dell'importo di euro 4.336,52 a titolo di "*contributo di attivazione*" portato nella fattura n. 2016T000842xxx del 19 novembre 2016, nonché a ritirare a propria cura e spese l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

5) a corrispondere mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**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.)