

**DELIBERA N. 30/2023/DEF**

**XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/598225/2023)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'8/09/2023;

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

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

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

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

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

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 31/03/2023 acquisita con protocollo n. 0090191 del 31/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 31 marzo 2023, il sig. XXX XXX (d'ora in avanti anche solo l'Istante o l'Utente), in qualità di titolare di un contratto con Wind Tre S.p.a. (d'ora in avanti anche solo l'Operatore) per linea voce e fibra, lamentava di essere rimasto totalmente privo di entrambi i servizi sull'utenza n. XXXXXXXX dal 5 agosto 2022. Precisava che il disservizio "si è protratto nei mesi successivi nonostante le numerose segnalazioni, i reclami scritti privi di riscontro e l'intervento del tecnico", e risolto solamente in data 21 novembre 2022.

Alla luce di quanto lamentato, l'Istante formulava le seguenti richieste: 1) rimborso delle fatture relative al periodo di totale disservizio (dal 5/8/2022 al 21/11/2022); 2) indennizzo per interruzione dei servizi voce e fibra (con maggiorazione 1/3) dal 15/07/2022 al 21/11/2022; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In replica alla memoria avversaria, l'Istante, confermato quanto già dedotto in istanza:

- evidenzia che WindTre non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi; contesta tanto l'irreperibilità affermata da WindTre in occasione della prima segnalazione di guasto quanto le attività asseritamente svolte dall'Operatore successivamente alle ulteriori segnalazioni;
- considera irrilevante che le operazioni di ripristino siano state svolte da Tim o da Open fiber; il rapporto contrattuale, infatti, insiste fra l'Operatore e l'Istante e così le relative responsabilità;
- precisa che le segnalazioni al call center, confermate dall'Operatore, assolvono l'onere probatorio della parte istante; al contrario non sono sufficienti per l'Operatore le "date di chiusura della segnalazione" per dimostrare la risoluzione del disservizio. "Tali date di chiusura sono, infatti, unilateralmente indicate dall'operatore e non dimostrano alcunché, se non che l'operatore a partire da quella data si è disinteressato della problematica segnalata, non premurandosi di accertare che il disservizio segnalato dall'istante sia stato effettivamente risolto. L'operatore, infatti, non permette all'utente in alcuna maniera di contestare la "chiusura" della segnalazione o di impedire tale chiusura, né tramite call center, né, tantomeno, tramite canale virtuale";
- sottolinea che l'operatore, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico intervenuto, nonché dimostrare, con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato; in caso problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, giacché il cliente deve essere messo nelle condizioni di decidere se recedere dal contratto oppure no;
- evidenzia che l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati e che, nel caso di specie, l'Operatore non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere

nei confronti del cliente (Deliberazione n. 79 del 15 settembre 2021);

- ribadisce, altresì, il mancato riscontro ai reclami del 26/10/2022 e del 08/11/2022.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rappresentava quanto segue:

- in data 05/08/2022, l'istante contattava l'assistenza clienti WindTre per un disservizio relativo all'utenza fissa con numerazione XXXXXX, la quale apriva una segnalazione tecnica, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, e veniva inviato un SMS informativo di apertura pratica tecnica all'istante;
- dalle verifiche effettuate dall'assistenza tecnica emergeva la necessità di un intervento on field dell'operatore Wholesale Telecom/Open Fiber nella sede condominiale dell'istante. In data 18/08/2022 la segnalazione tecnica veniva chiusa per irreperibilità dell'istante "on call e on field" (il custode riferiva ai tecnici che l'istante era in ferie);
- in data 22/08/2022 l'istante contattava nuovamente l'assistenza clienti WindTre per un disservizio relativo all'utenza fissa con numerazione XXXXXX, la quale apriva una nuova segnalazione tecnica, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, e veniva inviato un SMS informativo di apertura pratica tecnica all'istante:
- in base alla Delibera 449/16/CONS, in materia di accesso ai condomini per la realizzazione di reti in fibra ottica, eventuali richieste di risarcimento/indennizzo dovranno essere indirizzate esclusivamente all'operatore Wholesale (in questo caso Open Fiber) esentando da ogni responsabilità l'operatore retail (in questo caso Windtre);
- l'istante, nonostante i solleciti, era informato della complessità della risoluzione e delle tempistiche medio-lunghe per la risoluzione del caso;
- nessun provvedimento di urgenza per la riattivazione della linea è stato mai avviato dall'istante;
- nella 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. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma

anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno;

- in data 26/10/2022 perveniva una PEC dell'istante di richiesta di cessazione della numerazione fissa n. XXXXXX;
- in data 27/10/2022 la richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre e veniva inviato sms di ricezione della richiesta all'istante;
- in data 28/10/2022 l'istante veniva contattato dall'assistenza clienti WindTre e decideva di revocare la disdetta della numerazione fissa n. XXXXXX rilasciando un consenso vocale di revoca. Veniva inoltre predisposto dall'assistenza clienti Wind Tre un rimborso a favore dell'istante relativo al rateo del canone tramite accredito diretto in fattura di € 2 visibile sulle prossime fatture in emissione, l'istante veniva informato tramite e-mail e sms;
- in data 09/11/2022 perveniva una PEC di reclamo dell'istante per richiedere un indennizzo per il disservizio tecnico; il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre e veniva riconosciuto un rimborso a favore dell'istante relativo al rateo del canone tramite accredito diretto in fattura di € 4 visibile sulle prossime fatture in emissione; l'istante veniva informato tramite e-mail;
- entrambi gli accrediti di € 2 e € 4 venivano contabilizzati sulla fattura n. F2221501624 emessa in data 22/12/2022;
- in data 22/11/2022 l'assistenza tecnica WindTre confermava la risoluzione del disservizio sulla numerazione fissa n. XXXXXX a seguito dell'intervento infrastrutturale dell'operatore Wholesale Open Fiber;
- in data 02 e 14/12/2022 WindTre provvedeva, come previsto dalla Carta dei Servizi WindTre, a riconoscere all'istante un rimborso di € 54,68 tramite 2 accrediti da € 27,34 ciascuno visibili sulle fatture n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX e ad emettere la nota di credito n. XXXXXXXX di € 39,32, la quale veniva rimborsata tramite bonifico sulle coordinate bancarie dell'istante presenti a sistema con data valuta 19/01/2023. Venivano inviate e-mail informative all'istante relative ai suddetti rimborsi;
- avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Sulla base di quanto esposto, WindTre chiede il rigetto integrale dell'istanza perché del tutto infondata in fatto ed in diritto

### 3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (all. A alla del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

Nel merito, le richieste dell'Istante sono meritevoli di accoglimento seppure nei limiti che saranno qui di seguito indicati.

1) Oggetto di istanza è il lamentato disservizio totale dell'utenza n. XXXXXX, dovuto, secondo la ricostruzione dell'Operatore, a un problema tecnico risolvibile unicamente on site da parte del proprietario della rete.

Ora, tale fattispecie è stata oggetto di diverse pronunce dell'Autorità, attraverso le quali, da un lato, è stato chiarito che l'onere di ripristinare la rete ai fini della risoluzione dei guasti incombe unicamente sull'operatore proprietario della rete, e dall'altro lato, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, è stato sancito il principio per cui l'operatore OLO, pur non potendo intervenire direttamente sul guasto, ha l'onere di informare adeguatamente l'utente circa le cause del malfunzionamento onde offrire allo stesso la possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore (o, al contrario, di rimanere con lo stesso operatore attendendo la risoluzione del problema). Afferma l'Autorità: "Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall'incumbent stipulino con quest'ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l'effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l'operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull'utenza, e nei suoi confronti alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete, fermi restando gli oneri informativi su quest'ultimo gravanti" (Del. 100/18/DTC). Poi, l'Autorità così precisa: "Da un punto di vista regolamentare l'operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. Pertanto, l'operatore di accesso non è titolare di alcun rapporto contrattuale con l'utente finale e, conseguentemente, quest'ultimo non è legittimato a vantare alcuna pretesa indennitaria nei confronti del primo in caso di disservizio (Cfr., in tema, Cassazione civile, sez. III, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore wholesale sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze dell'Autorità. Per l'effetto, la richiesta di estromissione dell'operatore di rete dal procedimento risulta accoglibile. Tuttavia, ai sensi dell'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Quando l'operatore OLO non ottemperi all'informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi" (Del. 208/20/CIR; del. 209/20/CIR).

Nel caso di specie, risulta quale circostanza pacifica la sussistenza di un guasto che ha impedito la fruizione dei servizi voce e internet (banda larga) sull'utenza n. XXXXXX intestata all'Utente. Risulta altresì provata la reiterazione delle segnalazioni dell'Utente, volte a sollecitare la soluzione del problema. Non risulta invece dimostrato che

l'Operatore abbia assolto all'onere informativo sullo stesso gravante e volto a garantire all'utente la conoscenza dei motivi, dell'entità del guasto e dei tempi previsti per la sua risoluzione, ai fini dell'esercizio consapevole della propria facoltà di scelta tra il recedere dal contratto, passare ad altro operatore o attendere la soluzione del problema. Tale condotta omissiva dell'Operatore si è protratta almeno sino al 28 ottobre 2022 – quando l'Istante decide di revocare la richiesta di recesso presentata in data 26 ottobre 2022 e sceglie di rimanere cliente di WindTre, in attesa della risoluzione del disservizio – fondando così il diritto dell'Utente ad un congruo indennizzo che andrà calcolato moltiplicando il parametro giornaliero individuato dagli artt. 6, comma 1, e 13, comma 2, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla Del. 73711/CONS e ss. mm. e ii.), per gli 80 giorni di disservizio compresi tra il 5 agosto e il 28 ottobre 2022 (già dedotti i quattro giorni contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti), per complessivi € 1.120,00.

2) Quanto alla richiesta di rimborso delle fatture relative al periodo di mancata fruizione dei servizi voce e fibra (dal 5/8/2022 al 21/11/2022), va considerato che per la numerazione XXXXXX oggetto di istanza e interessata dal disservizio, le fatture espongono un addebito per il canone mensile di Abbonamento all'Offerta Super Fibra di € 16,99 (IVA inclusa), oltre alla rata mensile di € 5,99 relativa al modem. Considerando i 108 giorni di disservizio (dal 5 agosto al 21 novembre 2022), l'importo da riconoscere all'utente sarebbe di complessivi € 61,19 (calcolato dividendo per 30 giorni il canone mensile e moltiplicando l'importo di € 0,566 così ricavato per i 108 giorni di disservizio). Dall'istruttoria condotta, l'Operatore non solo risulta avere rimborsato integralmente tale importo, ma anche l'ulteriore somma di € 38,81: la documentazione in atti conferma i due accrediti da € 27,34 ciascuno, visibili sulle fatture n. XXXXXX e n. XXXXXX, l'accredito di € 6,00 visibile sulla fattura n. XXXXXX nonché il rimborso della nota di credito n. XXXXXX di € 39,32, per complessivi € 100,00. Dunque, un rimborso complessivo eccedente di € 38,81 quanto dovuto, che andrà sottratto alla somma precedentemente calcolata a titolo di indennizzo, riducendola così ad € 1.081,19.

3) Infine, alla luce di quanto sino a qui rilevato, si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo in quanto la stessa risulta già assorbita da quella volta ad ottenere l'indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'Operatore, e per la quale si è provveduto a riconoscere l'importo poco più sopra indicato.

## **DELIBERA**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta a: corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1081,19 (euro



milleottantuno/19) oltre interessi legali maturati dalla data della presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

2. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta altresì ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gironi dalla notifica del medesimo.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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.

Milano, 8 settembre 2023

IL PRESIDENTE