



**DELIBERAZIONE**  
**n. 92 del 9 settembre 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 372-18 xxxxx/  
Wind Tre S.p.A. / Telecom Italia 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”;

**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 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** Delibera Agcom n. 274/07/CONS “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*” e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

**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. 372 del giorno 27 giugno 2018 con cui il Sig. xxxx 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. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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.**

L’istante ha lamentato, nei confronti di Wind, malfunzionamenti sull’utenza residenziale n. xxxx e, nei confronti di Wind e Telecom Italia, il ritardo nel rientro in Telecom Italia della predetta numerazione, nonché l’interruzione dei servizi nelle more della migrazione.

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

- già “*cliente da molti anni, nel maggio 2017, (...) decide[va] di aderire ad un nuovo piano tariffario che comprendeva la fibra considerata la lentezza della propria linea adsl. Da quel momento si apre un lungo periodo (...) di problemi. Innanzitutto [si verificava] l’assenza totale di servizio per undici giorni dal 28/04/2017 al 08/05/2017*”;
- “*la nuova offerta non [veniva] mai attivata, nonostante le varie contestazioni fatte al call center (codice pratica 1076642511), per raccomandata, e di persona al negozio centro assistenza Wind di Firenze (...) dove si reca per ben 23 volte*”;
- in data 16 ottobre 2017 inviava lettera raccomandata per lamentare la mancata attivazione del contratto del 10 maggio 2017;
- nel periodo “*dal 12 al 17 Agosto 2017*” subiva un’interruzione totale dei servizi per uno scambio avvenuto con altro utente, a causa di un errore di Wind (“*si veda segnalazione pratica nr xxxx*”);
- “*[e]sasperato dalla mancanza di assistenza, dai continui disservizi sulla propria linea telefonica e adsl, decide[va] di migrare la propria utenza ed altro operatore*” (Telecom Italia);
- effettuava richiesta di rientro in Telecom Italia il 31 gennaio 2018;
- dal 31 gennaio 2018 constatava l’assenza di collegamento internet;
- inviava una raccomandata A/R in data 23 marzo 2018 (ricevuta operatore 26 marzo 2018) a Wind di non accettazione delle variazioni unilaterali del contratto e comunicazione di avvenuta

- richiesta di passaggio ad altro operatore. Dichiarava di esercitare il “diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, come previsto dall’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche”;
- in data 28 febbraio 2018 effettuava un reclamo formale presso il negozio Tim per sollecitare l’*“immediata lavorazione del rientro ULL su utenza xxxx, in quanto “la pratica risulta in lavorazione da da oltre 2 mesi, il cliente chiede di attivare un’offerta Tim Smart voce Casa + Opzione Mobile come richiesto”*.
  - in data 24 aprile 2018 inviava all’operatore Wind un reclamo a mezzo fax per il tramite dell’associazione di consumatori di riferimento, con cui, nel ricapitolare i disservizi subiti, chiedeva *“l’immediata migrazione senza costi del numero xxxxx a Telecom”*; in particolare lamentava che dal 31 gennaio 2018 nessun collegamento internet;
  - in data 24 aprile 2018 inviava all’operatore Telecom Italia un reclamo a mezzo fax per il tramite dell’associazione di consumatori di riferimento, con cui, nel ricapitolare i disservizi subiti, chiedeva spiegazioni sul ritardo della migrazione e sui disservizi subiti. chiedeva *“l’immediata migrazione senza costi del numero xxxxx a Telecom”*;
  - *“la linea migra[va] solo il 13 giugno 2018”*.

In data 24 maggio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“accertare le responsabilità del ritardo della migrazione con conseguente richiesta di indennizzi al gestore responsabile per i mesi in cui (...) non ha avuto servizio fonia e ADSL”* (a Wind e a Telecom Italia);
- ii) *“indennizzi per sospensione servizio, rimborsi e storno insoluto, indennizzi per mancata attivazione nuovo piano tariffario e per errato scambio numero nell’agosto 2017. Indennizzi per mancata assistenza e risposta e da definirsi in sede conciliativa”* (a Wind);
- iii) *“indennizzi da definirsi in sede conciliativa e per mancata assistenza/risposta, eventuali rimborsi”* (a Telecom Italia);
- iv) Il *“rimborso spese di procedura”* (a Wind e a Telecom Italia);

## **2. La posizione degli operatori.**

La società Wind fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva del 25 luglio 2018, con documentazione in allegato, nella quale ha precisato, con riferimento alle contestazioni di parte istante ha premesso una *“[r]icostruzione della vicenda contrattuale”*:

- *“l’istante lamenta l’assenza del servizio dal 28/04/2017 a 11/08/05/2017 e dal 12 al 17/08/2017. Lamenta altresì la mancata attivazione del nuovo piano tariffario con fibra richiesta nel maggio 2017. Lamenta infine la tardiva migrazione verso Tim”*;
- *“[d]a verifiche svolte emergeva che in data 29/04/2017 veniva aperta una segnalazione di guasto per LINEA MUTA (Ratt - id 1- xxxxxx) risolta in data 06/05/17 (Allegato-1)”*;
- *“[i]n data 08/05/17 il cliente segnalava nuovamente linea muta (Ratt - id 1-xxxxxx) che veniva ripristinata in data 09/05/17 (Allegato-2)”*;

- *“in data 12/08/17 veniva certificato un guasto per inversione di doppino (Ratt - id 1-xxxxxx). Il servizio veniva ripristinato in data 17/08/17 (Allegato-3)”*;
- *“[n]elle date del 06/05/17, 09/06/17 e 27/07/17 veniva inserito un ordine di cambio piano verso offerta All Inclusive Unlimited. Tali ordini non si espletavano positivamente ma, viceversa, risultavano chiusi per sopraggiunto KO SISTEMICO (Allegato-4 e Allegato-4A, Allegato-5 e Allegato-5A e Allegato6 e Allegato-6A)”*;
- *“[i]n data 27/03/18 perveniva una richiesta di recesso del contratto ex art. 70; il cliente comunicava la migrazione verso altro OLO”*;
- *“[i]n data 11/01/18 veniva avviata la fase 2 avente codice sessione xxxxxx che si completava in data 14/06/18 (Allegato 7 e 8)”*;
- *“[i]n data 18/07/18 veniva predisposta una rettifica parziale della fattura a storno del contributo di migrazione per recesso ex art. 70; veniva richiesta la compensazione della fattura negativa n. W1808333250 (...) emessa a bonifica del doppio addebito dei canoni di abbonamento) su residuo dell'importo aperto riferito alla fattura n.W1811740715 ad oggi scoperta per € 62,63 e rimborso a mezzo bonifico dell'importo residuo (93.27-62.63 = € 30.64). (Allegato 10)”*;
- *“[c]on riferimento alla "interruzione/sospensione del servizio" la Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quornodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/1 I/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora)”*;
- *“la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che " ..... WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ....". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato”*.

Inoltre, l'operatore ha rilevato *“che (...) non risulta pervenuto alcun reclamo antecedente al marzo 2018”* e ha evidenziato che *“[d]alla carta servizi WIND Tre risulta chiaramente all'art 2.3: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito”*.

Con riferimento alla migrazione (*“scenario WIND Donating- Telecom Italia – Recipient”*) l'operatore Wind ha puntualizzato che *“alcuna responsabilità [gli] potrà essere imputata (...) atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient. WIND, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia migrazione. Nella fattispecie, si controverte sulla migrazione di una utenza di*

*telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Donating (WIND), l'operatore OLO Recipient (Telecom Italia), e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO che sono a carico dell'OLO-Recipient". --*

*L'operatore, riferendosi al caso di specie, ha rilevato che "WIND- Donating- ha ricevuto, in prima istanza solo una richiesta di migrazione della componente voce, solo dopo circa due mesi, quella della componente dati che ha subito anche un KO di competenza Recipient! Per quanto appena specificato dunque risulta evidente che WIND non può rispondere di eventuali KO di competenza del Recipient (le motivazioni specifiche sulla mancata migrazione vengono notificate solo all'OLO Recipient in questo caso Telecom), ma può e deve garantire il servizio al cliente se possibile (avendo, il Donating, l'onere solo di riconfigurare la linea su rete WIND se il Recipient non attiva la stessa su propri sistemi), come, nel caso di specie è stato fatto per il servizio dati (...)"*

*Inoltre l'operatore Wind ha citato "l' art. 17, co. 2, della Delibera Agcom 274/07/CONS, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo"*

*Al riguardo ha evidenziato che "nel caso specifico parte istante come da dettaglio del traffico allegato non è stato mai disservito (Allegato 17)"*

*L'operatore Wind ha concluso che "[n]ull'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta, quanto piuttosto un insoluto, pari ad € 97.63, che il cliente è tenuto a pagare in base alle condizioni di contratto espressamente accettate dallo stesso in sede di stipulazione, precisando che le stesse si riferiscono a periodi antecedenti alla disdetta (Allegato 18)"*

*L'operatore Wind ha, perciò, chiesto di "rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto"*

*La società Telecom Italia, in data 30 luglio 2018, 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 dedotto "che le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante in relazione alla posizione di TIM". L'utenza intestata all'istante è stata attivata da TIM nei tempi previsti, non vi è stato alcun ritardo da parte dell'esponente. Purtroppo il problema è sorto da parte di OLO donating, infatti il primo tentativo di rientro non è andato a buon fine causa mancato riscontro da OLO più volte sollecitato"*

*Al riguardo Telecom Italia ha riportato "i riscontri Wholesale e l'effettiva attivazione da parte di TIM: Ordine di MIGRAZIONE in CHIUSO OLO TELECOM Data ricezione ordine 05/06/2018*

*Data attesa consegna 13/06/2018*

*Data espletamento 13/06/2018”.*

L'operatore ha concluso *“che TIM non ha alcuna responsabilità per eventuali disservizi subiti dall'istante prima dell'attivazione della linea in TIM avvenuta il 13/06/2018. in quanto questa fino a quella data è sempre stata nella disponibilità di WIND (doc.1)”*.

Infine ha chiesto *“al Corecom Toscana di voler accertare e dichiarare l'improcedibilità dell'istanza e la piena infondatezza nel merito della stessa per assenza della materia del contendere”*.

### **3. 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 osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad *“accertare le responsabilità del ritardo della migrazione con conseguente richiesta di indennizzi al gestore responsabile per i mesi in cui (...) non ha avuto servizio fonia e ADSL”* occorre richiamare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*;
- con riferimento alla domanda *sub ii)* nei confronti di Wind, laddove la stessa è riferita al rimborso dei costi di recesso, si ritiene cessata la materia del contendere, in quanto l'operatore ha evidenziato di aver rimborsato i predetti costi e, sul punto, l'istante non risultano repliche da parte dell'istante.

In quest'ottica, la sopracitata richiesta d'indennizzo per il lamentato disservizio dovrà essere interpretata alla luce della documentazione acquisita al fascicolo.

Al riguardo giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell'istante, il quale lamenta vari disservizi con l'operatore Wind (mancata attivazione del servizio di connettività fibra e interruzioni del servizio). Come dichiarato dallo stesso dichiarato in istanza, tali disservizi lo hanno indotto a sottoscrivere un contratto in data 31 gennaio 2018, che prevedeva la portabilità del numero verso Telecom Italia n. xxxxx. Il rientro si espletava il 13 giugno 2018. Nelle more della migrazione parte istante lamenta, inoltre, di aver subito l'interruzione del servizio ADSL sulla predetta linea.

Sulla mancata attivazione da parte di Wind del servizio “fibra” sull'utenza n. xxxxxx.

Parte istante lamenta la mancata attivazione del servizio di connettività fibra da parte di Wind. Oltre alle plurime segnalazioni presso il punto vendita dell'operatore, parte istante inviava raccomandata in data 16 ottobre 2017 per lamentare la mancata attivazione della nuova offerta con cambio di tecnologia, da ADSL a Fibra.

La richiesta *sub ii)* può trovare accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorquando l'utente, in

caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e 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, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.

Inoltre, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Dunque, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione sopracitata la società Wind aveva l'onere di dimostrare o che il ritardo dell'attivazione del servizio non si era verificato, o che non fosse dipeso da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Le Condizioni Generali di Contratto della società Wind, all'art. 3.1, indicano in settanta giorni la tempistica necessaria per attivare il servizio di fonia fissa ed ADSL.

Nel caso specifico, la società Wind, nella memoria in atti, ha evidenziato che “[n]elle date del 06/05/17, 09/06/17 e 27/07/17 veniva inserito un ordine di cambio piano verso offerta All Inclusive Unlimited. Tali ordini non si espletavano positivamente ma, viceversa, risultavano chiusi per sopraggiunto KO SISTEMICO (Allegato-4 e Allegato-4A, Allegato-5 e Allegato-5A e Allegato6 e Allegato-6A)”.

L'operatore Wind, atteso il rapporto contrattuale con il proprio cliente, non ha provato di aver provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, richiamati in memoria circa il completamento dell'ordinativo di attivazione del servizio fibra previsto dalla nuova offerta (ordine che l'operatore conferma sia stato inserito in data 6 maggio 2017).

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Wind è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla ritardata attivazione del servizio richiesto e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 3, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, “nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Quanto all'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento per l'applicazione del suddetto indennizzo si deve far riferimento che l'operatore Wind ha rilevato l'assenza di tempestive segnalazioni e che, dunque, dovrà essere tenuto conto che il primo reclamo in atti depositato dall'istante, per lamentare la mancata attivazione della fibra, è la lettera spedita per raccomandata del 16 ottobre 2017.

Alla luce del comportamento assunto dalle parti, trova applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”*

Inoltre, con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.) precisando che l'istante aveva chiesto nel maggio 2017 l'*upgrade* al servizio fibra per avere un servizio di connessione migliore, ma che, nell'attesa di quasi un anno, fino al 31 gennaio 2018, aveva avuto, comunque, la disponibilità del servizio ADSL.

Dunque prendendo in considerazione che, oltre ai numerosi solleciti inoltrati per il tramite del punto vendita, come dichiarato da parte istante, l'unico reclamo presente in atti è quello inviato per raccomandata in data 16 ottobre 2017, che si intende consegnato all'operatore in data 20 ottobre 2017, considerati giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la lettera raccomandata (4 giorni) calcolati a partire dal 16 ottobre 2017, data di spedizione della raccomandata A/R all'operatore).

Pertanto, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 ottobre 2017 e il *dies ad quem* nel giorno 31 gennaio 2018, data in cui l'istante chiede il passaggio ad altro operatore, rinunciando di fatto alla variazione contrattuale.

Dunque, in accoglimento parziale della domanda sub *ii*), la società Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui sopra, per un totale di euro 772,50 (settecento settantadue/50), computato nella misura di euro 7,50 *pro die* per n. 103 giorni di mancata attivazione del servizio di connettività fibra sull'utenza n. xxxxx.

#### Sui malfunzionamenti dell'utenza n. xxxxx nella gestione dell'operatore Wind

Parte istante lamenta l'interruzione del servizio telefonico dal 28 aprile 2017 all'8 maggio 2017 ed, inoltre, contesta all'operatore Wind che nel periodo *“dal 12 al 17 Agosto 2017”* subiva un'interruzione totale dei servizi per uno scambio avvenuto con altro utente, a causa di un errore di Wind (*“segnalazione pratica nr xxxxx”*).

La doglianza sub *ii*) può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 Codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, i *“servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni”* nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di riattivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Nel caso di specie, a fronte delle contestazioni dell'istante, l'operatore Wind ammette di aver aperto il 29 aprile 2017 la segnalazione *“per linea muta”* e risolto definitivamente il guasto in data 8 maggio 2017. Inoltre, con riferimento alla totale interruzione dei servizi voce e ADSL dal 12 al 17 agosto 2017, l'operatore deduce che lo stesso è avvenuto per uno *“scambio doppino”*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti attestante l'erogazione dei servizi, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che l'operatore Wind Tre sia responsabile dei servizi dedotti in controversia e che, perciò, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito nei periodi dedotti in controversia.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, che al comma 1 dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS stabilisce che, *“per la completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per l'interruzione del servizio voce dal 29 aprile 2017 (giorno della segnalazione) all'8 maggio 2017, è pari all'importo di euro 45,00 (quarantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per n. 9 giorni di mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. xxxxxx.

Parimenti, per l'interruzione dei servizio voce e ADSL dal 12 al 17 agosto 2017 l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per n. 5 giorni di ritardo di mancata erogazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. xxxxx.

Sul ritardato rientro in Telecom Italia dell'utenza n. xxxxx.

Parte istante, il 31 gennaio 2018, effettuava una richiesta di rientro in Telecom Italia dell'utenza a sé intestata e lamenta che *“la linea migra[va] solo il 13 giugno 2018”*.

La domanda *sub i*) per la ritardata attivazione del servizio con Telecom Italia può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all’utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell’articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i *“contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. A valle di tale normativa, l’Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, la Delibera n. 41/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”* e la Delibera 52/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”*.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l’utente aderisce ad un’offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l’utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l’operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all’operatore *donating* e quest’ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l’esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l’operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell’operatore di rete.

Dunque, spettava all’operatore *recipient* (nel caso di specie Telecom Italia), rappresentare di aver compiuto tutte le azioni necessarie all’espletamento dell’attivazione, nonché aver comunicato all’utente l’impedimento tecnico incontrato, stante l’obbligazione assunta direttamente con l’utente ai sensi dell’art. 17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Telecom Italia ha motivato il ritardo evidenziando *“che le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell’esposizione dei fatti e prodotto dall’istante in relazione alla posizione di TIM”*. L’utenza intestata all’istante è stata attivata da TIM nei tempi previsti, non vi è stato alcun ritardo da parte dell’esponente. Purtroppo il problema è sorto da parte di OLO *donating*, infatti il primo tentativo di rientro non è andato a buon fine causa mancato riscontro da OLO più volte sollecitato”.

Sul punto deve rilevarsi che non vi è agli atti prova alcuna del fatto che l’operatore abbia informato l’utente circa le possibili difficoltà tecniche riscontrate durante l’attivazione dell’utenza richiesta in portabilità, né vi è prova che eventuali comunicazioni siano state inviate al cliente per informarlo circa le difficoltà incontrate. Oltretutto non si rinviene documentazione idonea a dimostrare che l’operatore si sia diligentemente attivato per rimuovere le eventuali problematiche tecniche sorte, ostante all’attivazione del servizio sull’utenza *de qua*.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Telecom Italia, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente nel ritardo nella ritardata attivazione del servizio e, in particolare, della mancata comunicazione in merito; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Ne deriva che la richiesta dell'istante *sub i*) può trovare accoglimento nei confronti di Telecom Italia sotto il profilo del ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, in quanto l'utenza *de qua* era già attiva con Wind e che, nelle more dell'espletamento della procedura, l'utenza è stata servita dall'operatore *donating* (Cfr. Delibera Agcom n. 76/19/CIR).

In relazione a tanto, la società Telecom Italia non avendo provato di aver assolto ai propri oneri informativi, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, commi 1, 2 e 3 del Regolamento sugli Indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, nella misura di euro 1,50 al giorno, computati, nel periodo compreso dal 11 febbraio 2018 (detratti dieci giorni previsti per l'attivazione del servizio telefonico previsto dalle condizioni contrattuali dell'operatore Telecom Italia dalla richiesta del 31 gennaio 2018 ) al 13 giugno 2018, data dell'espletamento della migrazione, per un totale di 123 giorni.

Pertanto, l'operatore Telecom Italia è tenuto ad erogare un indennizzo pari all'importo di euro 184,50 (cento ottantaquattro/50), computato secondo il parametro di euro 1,50 *pro die* per n. 122 giorni di ritardata attivazione dell'utenza n. xxxxx.

Sull'interruzione dei servizi sull'utenza n. xxxxxx nelle more della procedura di migrazione.

Parte istante lamenta la totale assenza del servizio sull'utenza *de qua* dal 31 gennaio 2018. Sul punto giova chiarire fin da subito che, se nella descrizione dei fatti nel formulario GU14 si fa riferimento ad un'assenza di linea totale dal 31 gennaio 2018 al 13 giugno 2018, ma nei reclami allegati in atti la doglianza lamentata ha ad oggetto il servizio di connettività internet e non viene fatto cenno alcuno alla fonia. Ne consegue che verrà preso in esame unicamente il disservizio inerente l'ADSL.

E' meritevole di accoglimento nei confronti di Wind è la domanda *sub i*) per quanto attiene il disservizio subito da parte istante nelle more della predetta procedura per le ragioni di seguito esposte.

Richiamati i sopracitati principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni e la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, si precisa che parte istante ha lamentato l'interruzione di connettività internet sull'utenza *de qua* nelle more della procedura di migrazione.

Ai fini di un inquadramento del riconoscimento delle responsabilità delle parti convenute in relazione al disservizio lamentato dall'istante occorre richiamare che la migrazione a Telecom Italia si è espletata il 13 giugno 2018 e che, dunque, nel periodo di competenza del disservizio lamentato sul servizio ADSL era di competenza dell'operatore *donating* Wind.

Sul punto l'operatore sostiene di aver erogato correttamente i servizi, ma dalla documentazione prodotta, tuttavia, non si evince alcuna connessione ad internet nel periodo contestato, mentre risulta il traffico voce effettuato dall'utente.

Ad ogni buon conto, per il periodo dedotto in controversia, la società Wind avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la propria responsabilità nel disservizio lamentato dall'utente. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la predetta società avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di *log* delle relative connessioni ADSL nel periodo contestato.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, è dell'operatore Wind la responsabilità in ordine al disservizio lamentato e che, perciò, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, che al comma 1 dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS stabilisce che, *“per la completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*.

Quanto all'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento per l'applicazione del suddetto indennizzo si deve far riferimento che l'operatore Wind ha rilevato l'assenza di tempestive segnalazioni e che, dunque, dovrà essere tenuto conto del primo reclamo in atti depositato dall'istante, per lamentare la mancata erogazione del servizio internet, è il reclamo del 24 aprile 2018, dove segnala la totale interruzione del servizio ADSL dal 31 dicembre 2017.

Pertanto, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 24 aprile 2018 e il *dies ad quem* nel giorno 12 giugno 2018, data che precede l'espletamento del rientro in Telecom come risulta dalle schermate Telecom Italia Wholesale.

Pertanto per l'interruzione del servizio ADSL è pari all'importo di euro 250,00 (duecento cinquanta/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per n. 50 giorni di mancata erogazione del servizio ADSL sull'utenza n. xxxxxx.

#### Sulla richiesta di storno e rimborso nei confronti di Wind

Parte istante contesta all'operatore Wind l'emissione di fatturazione nei periodi di disservizio.

La domanda *sub ii)* nella parte in cui l'utente chiede all'operatore *“rimborsi e storno insoluto”* può essere accolta per le ragioni di seguito riportate.

*In primis* occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto, non essendo stata provata la debenza degli importi in contestazione, per mancata erogazione dei servizi, ne deriva che l'operatore Wind è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta:

- di quanto fatturato a titolo del servizio voce nel periodo 28 aprile - 8 maggio 2017;
- di quanto fatturato a titolo del servizio voce e ADSL nel periodo 12 - 17 agosto 2017;

– di quanto fatturato a titolo del servizio ADSL a nel periodo 31 gennaio 2018 – 12 giugno 2018

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta reclami rimasti inesitati da parte dei gestori coinvolti.

La doglianza è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Per quanto riguarda richiesta inerente la mancata risposta al reclamo contenute nella domanda *sub ii*) nei confronti di Wind, parte istante agli atti risulta il reclamo inviato per raccomandata in data 16 ottobre 2017, che si intende consegnato all'operatore in data 20 ottobre 2017 (considerati i 4 giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolati a partire dal 16 ottobre 2017, data di spedizione della raccomandata A/R all'operatore). Agli atti risulta depositato anche un reiterato successivo reclamo del 24 aprile 2018 inerente la migrazione a Telecom Italia e l'interruzione del servizio ADSL.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il medesimo articolo, al comma 2, prevede che "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Wind, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 20 ottobre 2017 si determina il *dies a quo* nella data del 5 dicembre 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 24 maggio 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Wind Tre è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 170,00 (centosettanta/00), computato nella misura di euro 1,00 *pro die* per n. 170 giorni.

Per quanto riguarda il reclamo del 24 aprile 2018 non si configura un ritardo nel riscontro all'utente, atteso che l'udienza si è svolta il giorno 24 maggio 2018.

Parimenti la domanda *sub ii*) rivolta a Telecom Italia per la mancata risposta al reclamo può essere accolta per quanto attiene il reclamo del 28 febbraio 2018 trasmesso al servizio clienti dal rivenditore autorizzato Tim corredato di timbro per l'accettazione. Agli atti risulta depositato anche un successivo reclamo del 24 aprile 2018 inerente la migrazione a Telecom Italia e l'interruzione del servizio ADSL.

Atteso che il predetto reclamo del 28 febbraio 2018 risulta inesitato, richiamata la normativa sopracitata, si ritiene che trovi applicazione l'art. 11, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsti dalle condizioni contrattuali di Telecom Italia per risposta del reclamo del 28 febbraio 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 31 marzo 2018 ed il *dies ad quem* nel giorno 24 maggio 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 54,00 (cinquantaquattro/00) computato secondo il parametro euro 1,00 *pro die* per n. 54 giorni.

Per il reclamo del 24 aprile 2018 non si configura un ritardo nel riscontro all'utente, atteso che l'udienza si è svolta il giorno 24 maggio 2018.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, così ripartite: euro 100,00 (cento/00) a carico del gestore Wind ed euro 50,00 (cinquanta/00) a carico del gestore Telecom Italia.

**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 9 settembre 2021;

## **DELIBERA**

I) in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. xxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
  - a) euro 184,50 (cento ottantaquattro/50), a titolo di indennizzo per il ritardo dell'attivazione in Telecom Italia dell'utenza n. xxxxx nelle more del passaggio fra operatori ;
  - b) euro 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - c) euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

II) in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Mario Giannoni nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
  - a) euro 772,50 (settecento settantadue/50), a titolo d'indennizzo per la mancata attivazione del servizio di connettività fibra sull'utenza n. xxxxxxx;
  - b) euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio ADSL sull'utenza n. xxxxxxx;
  - c) euro 45,00 (quarantacinque/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione dei servizio voce sull'utenza n. xxxxxxx;
  - d) euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione dei servizio voce e ADSL sull'utenza n. 055 579134;
  - e) euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - f) 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;

- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta:

**DELIBERAZIONE**  
**n. 92 del 9 settembre 2021**

- a) di quanto fatturato a titolo del servizio voce nel periodo 28 aprile - 8 maggio 2017;
- b) di quanto fatturato a titolo del servizio voce e ADSL nel periodo 12 - 17 agosto 2017;
- c) di quanto fatturato a titolo del servizio ADSL a nel periodo 31 gennaio 2018 – 12 giugno 2018

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: Capo I, Punto 1, lettera a) e lettera b); Capo II, Punto 1, lettera a), lettera b), lettera c), lettera d) e lettera e) e Capo II, Punto 2, lettera a), lettera b) e lettera c) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

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.)