

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 1 del 10 gennaio 2024

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/624489/2023)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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

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

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 02/08/2023 acquisita con protocollo n. 0206687 del 02/08/2023;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

In data 15 ottobre 2022 l'istante rimase priva del servizio voce. Nonostante le numerose segnalazioni telefoniche e le due PEC (la prima delle quali il 6.12.2022) il guasto non veniva riparato. Un tecnico intervenne il 18.1.2023 e risolse il guasto, ma solo per tre giorni, il 21.1.2023 la linea si interruppe di nuovo. Il problema fu risolto il 1° marzo 2023, per ripresentarsi poi dal 21.3.2023.

Venne depositato primo GU5 il 13.4.2023. Il guasto rientrò il 17.4.2023 per poi ripresentarsi il 2.5.2023. Venne depositato secondo GU5 l'8.5.2023 e la linea venne riattivata il 12.5.2023.

Il 25.5.2023 il servizio si interruppe ancora e venne depositato nuovo UG/611725/2023 con GU5 associato il 1° giugno 2023, il servizio venne ripristinato il 12.6.2023.

Ancora interruzione il 20.6.2023, nuovo GU5 e riattivazione il 23.6.2023.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo per interruzione del servizio nei periodi indicati pari a 194 giorni;
- ii. lo storno del costo del servizio voce dalle fatture emesse per i periodi indicati;
- iii. l'indennizzo per omessa risposta ai reclami.

## 2. La posizione dell'operatore

In merito alle doglianze dell'istante, la convenuta riporta e documenta di seguito quanto presente sui propri sistemi certificati. La linea XXXXX risultava essere attiva, in accesso VLR dal 21/10/2010 con offerta Absolute ADSL Affari New sul contratto NPLNA0500130167. In data 06/12/2022 perveniva PEC per segnalare un malfunzionamento della linea relativamente alle chiamate in entrata. La Convenuta prontamente apriva segnalazione tecnica e si adoperava per le verifiche del caso. La segnalazione veniva riscontrata in data 08/12/2022 tramite PEC. In data 20/12/2022 a seguito di contatto al Servizio Clienti, per segnalare un malfunzionamento della linea, veniva aperta pratica n° 1485600753 (come da *screenshot* depositato da parte istante). Il guasto veniva restituito il 16/01/2023 a seguito di Intervento Telecom Italia. Si preme precisare che il disservizio era esclusivamente per il servizio voce e per le sole chiamate in entrata: “...non riceviamo più telefonate...”. Si deposita traffico telefonico da ottobre 2022 a gennaio 2023.

Si specifica che mai l'operatore, ad ogni modo, potrebbe disporre del dettaglio del traffico in entrata ai fini della tutela della privacy del chiamante, così come introdotto dal decreto legislativo n° 467/2021. Si sottolinea, inoltre, che parte istante non ha mai effettuato, per il periodo dinanzi analizzato, un procedimento temporaneo d'urgenza, per reclamare tale presunto e non accertato disservizio. Sul punto si è espresso anche il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n. 8/2021, rigettando le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5. Contrariamente a quanto affermato dall'istante, nessun reclamo ulteriore giungeva alla Convenuta fino al 3 marzo 2023. In data 03/03/2023 a seguito di contatto al Servizio Clienti, per segnalare un malfunzionamento della linea, veniva aperta pratica n° 1507734229 (come da *screenshot* depositato da parte istante) Il guasto veniva restituito il 14/03/2023 a seguito di Intervento Telecom Italia. In data 21/03/2023 perveniva PEC con richiesta di intervento tecnico. Successivamente veniva aperta pratica di guasto id 1- 588999570021. Il guasto veniva restituito il 29/03/2023 a seguito di Intervento Telecom Italia. In data 13/04/2023 pervenivano l'istanza numero UG/600676/2023 e la contestuale richiesta di procedimento d'urgenza UGU5/600679/2023 presentate al Corecom Veneto.

Si provvedeva quindi, ad inoltrare segnalazione al supporto tecnico che, in data 14/04/2023 effettuava contatto al cliente e riceveva conferma del corretto funzionamento della linea da alcuni giorni. Ricevuta

conferma da parte istante del regolare funzionamento della linea, si provvedeva ad archiviare il procedimento d'urgenza In data 20/04/2023, in riferimento all'istanza numero UG/600676/2023, veniva predisposto un indennizzo su disservizio tecnico. Si provvedeva quindi, ad emettere Lettera di Accredito di € 140,00 i.v.a. esente, secondo condizioni contrattuali e carta servizi, per i periodi certificati sui propri sistemi e documentati da parte istante. In pari data il cliente veniva informato dell'indennizzo tramite comunicazione scritta all'indirizzo pec wtm.sas@pec.it. In data 08/05/2023 perveniva istanza GU5/616169/2023. In pari data perveniva anche PEC per segnalare un malfunzionamento della linea. La segnalazione veniva chiusa con contatto informativo al cliente e invio mail di conferma presa in carico. Si provvedeva quindi, ad inoltrare segnalazione al supporto tecnico che provava a contattare il Cliente, sui recapiti alternativi nella nostra disponibilità, in giorni diversi non ricevendo risposta. Solo in data 16/05/2023 il contatto al cliente aveva esito positivo, con la conferma del corretto funzionamento della linea anche sulla piattaforma Concilia Web. In data 18/05/2023 il procedimento veniva archiviato. In data 19/05/2023 veniva altresì, redatto verbale di mancato accordo per UG/600676/2023. In data 25/05/2023 e in data 30/05/2023 il cliente inviava un totale di 2 PEC nelle quali segnalava malfunzionamento della linea voce. In data 31/05/2023 si provava a contattare 2 volte il cliente telefonicamente sul numero XXXXXXXX ma lo stesso risultava irreperibile. In data 01/06/2023 si provava a contattare 1 volta il cliente telefonicamente sul numero XXXXXXXX ma lo stesso risultava irreperibile. In data 01/06/2023 perveniva l'istanza numero UG/611725/2023 e relativo GU5/611726/2023. In pari data il cliente veniva nuovamente contattato alle ore 11:36, confermando la funzionalità del servizio.

Sempre in data 01/06/2023 si riscontrava entrambe le PEC con la conferma della risoluzione del disservizio lamentato. Ad ogni modo, stante la richiesta del provvedimento d'urgenza in corso, si avviava attività di monitoraggio La stessa veniva chiusa in data 12/06/2023 con conferma del corretto funzionamento della linea. Nelle more del procedimento, in data 05/06/2023 perveniva altra PEC con richiesta di intervento tecnico. Anche questa PEC veniva regolarmente riscontrata, e ad ogni modo in pendenza del provvedimento d'urgenza. In data 15/06/2023 veniva predisposta lettera di accredito di 60€ per indennizzo disservizio tecnico dal 25/05/2023 al 12/06/2023. In data 20/06/2023 perveniva nuova istanza GU5/615591/2023. In quella sede veniva ingaggiato il supporto tecnico che in data 22/06/2023 contattava il cliente che confermava il corretto funzionamento della linea. In pari data perveniva PEC con richiesta di intervento tecnico per la sola componente voce. La segnalazione veniva chiusa il 23/06/2023 e veniva inviato il riscontro tramite mail In seguito a conferma di ripristino da parte istante, il procedimento veniva archiviato in data 27/06/2023 Si sottolinea che il traffico effettuato dall'istante appare sempre identico, sia nei mesi in cui ha lamentato dei disservizi sia nei mesi in cui non l'ha fatto. In ogni caso, la connessione internet non ha mai subito disservizi, né l'istante ha documentato in alcun modo il contrario, avendo sempre richiesto assistenza per il servizio voce. Relativamente alla posizione contabile dell'istante, la stessa risulta regolare. Avendo il gestore già riconosciuto gli importi per i disservizi lamentati, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Windtre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. A tal riguardo preme richiamare anche l'art. 2.2 "Irregolare funzionamento del servizio" della Carta dei servizi che sancisce: "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."

Si specifica che i vari disservizi lamentati dall'istante non solo non hanno mai interessato la componente adsl che, come documentato, ha sempre funzionato, ma hanno eventualmente generato una irregolare/discontinua erogazione del solo servizio voce. Ovviamente trattandosi di accesso WLR, il ripristino dello stesso doveva essere gestito dalla TIM spa. In ogni caso i periodi contestati dall'istante non trovano riscontro, stante quanto documentato. Periodo di contestazione 15/10/2022 al 18/01/2023: la prima segnalazione in merito a questo disservizio perviene in data 06/12/2022 e sarà risolto in data 16/01/2023. Dal traffico depositato, di ottobre e novembre 2022, risultano difatti oltre al traffico dati anche quello voce.

Periodo di contestazione 21/01/2023 al 01/03/2023: in relazione a questo periodo alcuna segnalazione, è mai pervenuta alla scrivente convenuta, né tantomeno nulla è stato provato dall'istante in merito a questo periodo. Tuttavia, come da ricostruzione effettuata, il periodo accertato di guasto, è in realtà dal 03/03/2023 al 14/03/2023.

Periodo di contestazione 21/03/2023 al 17/04/2023: periodo accertato di guasto dal 21/03/2023 al 29/03/2023. Si sottolinea che quando in data 13/04/2023 perviene il GU5/600679/2023, in realtà il problema era già risolto da tempo. Infatti, l'istante, contattato dalla nostra assistenza in data 14/04/2023, confermava la risoluzione dello stesso da alcuni giorni. In relazione ai periodi di cui sopra si rammenta che sono già stati oggetto di indennizzo mediante il riconoscimento di € 140,00.

Periodo di contestazione dal 02/05/2023 al 12/05/2023: la segnalazione di detto disservizio perviene solo in data 08/05/2023.

Periodo di contestazione dal 25/05/2023 al 12/06/2023: per il periodo contestato è stata predisposta lettera di accredito di € 60,00=. Periodo di contestazione dal 20/06/2023 al 23/06/2023: l'istante conferma rientro

problematica in data 23/06/2023. Quindi i giorni passibili di un ipotetico indennizzo, per irregolare e discontinuo disservizio della sola componente voce, sono ben inferiori ai 194 rappresentati dall'istante.

Dal traffico allegato poi si evince che, laddove il disservizio voglia essere riconosciuto, è sicuramente da intendersi come parziale, per una irregolarità di fruizione dello stesso ed ha comunque riguardato la sola componente voce, poiché la componente ADSL ha sempre funzionato. Non si capisce poi perché l'istante, a suo dire, disservito da ottobre 2022, abbia segnalato a dicembre 2022, con la PEC, e azionato gli strumenti previsti per i casi di specie, procedimenti d'urgenza, solo ad aprile 2023. Infatti, anche alla luce della Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa è destituita da ogni fondamento. Come ampiamente provato tutti i reclami sono stati prontamente riscontrati, anche in pendenza dei provvedimenti d'urgenza successivamente o contestualmente azionati dalla parte.

Ciò doverosamente premesso appare chiara l'impossibilità per questo ill.mo Corecom di accogliere le avverse domande.

Windtre chiede quindi di rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

### **Con memoria di replica depositata in data 31.10.2023, l'utente precisa quanto segue:**

Si ribadiscono le continue interruzioni del servizio voce Business intercorse dal 15/10/2022 al 18/01/2023, dal 21/01/2023 al 01/03/2023, dal 21/03/2023 al 17/04/2023, dal 02/05/2023 al 12/05/2023, dal 25/05/2023 al 12/06/2023, dal 20/06/2023 al 23/06/2023. A tal proposito si precisa che i report di consumo allegati da Wind, avvalorano la tesi dell'utente, in quanto riportano i soli consumi relativi al servizio dati, ma non al servizio voce oggetto di continue e ripetute interruzioni. Sul punto, 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 ultimo Cass. Il 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.

Si ribadisce l'illegittimità delle fatture relative ai periodi di disservizio. Inoltre, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, XXXXXX. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati."

Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

### **Windtre, con replica depositata in data 06.11.2023, ribadisce quanto segue:**

Si ribadisce che la ricostruzione effettuata da parte istante sulla tempistica dei vari disservizi non trova riscontro nella documentazione allegata agli atti dallo stesso. Dalla ricostruzione effettuata dalla scrivente Convenuta, è evidente che i disservizi hanno avuto una durata inferiore rispetto a quanto contestato. In ogni caso si specifica che i vari disservizi lamentati dall'istante non solo non hanno mai interessato la componente adsl che, come documentato, ha sempre funzionato, ma hanno eventualmente generato una irregolare/discontinua erogazione del solo servizio voce. Ovviamente trattandosi di accesso WLR, il ripristino dello stesso doveva essere gestito dalla TIM spa. In ogni caso, si sottolinea che l'istante, a suo dire, disservito

da ottobre 2022, ha segnalato solo a dicembre 2022, con PEC del 06/12/2022, e azionato gli strumenti previsti per i casi di specie, procedimenti d'urgenza, solo ad aprile 2023 e comunque quando "la problematica tecnica" risultava già risolta da tempo. Si preme precisare che il disservizio era esclusivamente per il servizio voce e per le sole chiamate in entrata: " .... non riceviamo più telefonate.....". In ogni caso anche per i successivi procedimenti d'urgenza depositati, così come documentato, i disservizi lamentati erano sempre e solo riguardanti una temporanea irregolarità del servizio voce. Si evidenzia che gli stessi all'atto delle segnalazioni risultavano rientrati e lo stesso istante confermava il regolare funzionamento di tutte le componenti. Premesso quanto sopra si richiama la 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", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno 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.

Wind Tre, già in corso del procedimento pendente, ha provveduto ad erogare all'istante € 200,00= a titolo di indennizzo

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) relativa all'indennizzo per le numerose interruzioni della linea contestate dal ricorrente, si precisa quanto segue.

Per quanto riguarda la lamentata interruzione dal 15.10.2022 al 18.01.2023 si evidenzia che la prima segnalazione formale di contestazione, depositata in atti, è quella del 06.12.2022: giova in proposito rilevare che a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una 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. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/189).

Per quanto sopra precisato, si ritiene quindi che il periodo da considerare ai fini della quantificazione dell'indennizzo sia quello compreso, appunto, dal 06.12.2022 (data del reclamo) al 16.01.2023 data di risoluzione del guasto come dichiarato da Windtre.

Purtuttavia, se da un lato è pur vero che l'utente lamenta il fatto di non ricever più telefonate, dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che i tabulati di traffico depositati da Windtre relativi al predetto periodo riportano solo ed esclusivamente traffico internet, e non il traffico telefonico in uscita, di tal ché si

ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art 6 del Regolamento indennizzi (in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione), per un periodo di 41 giorni (06.12.2022 – 16.01.203) che moltiplicato per il coefficiente giornaliero di € 6,00, a sua volta moltiplicato per 2 (due) - trattandosi di utenza affari - determina un indennizzo pari a € 492,00=.

Windtre nella propria memoria difensiva dichiara che l'utente in data 03.03.2023 segnalava tramite call center un'interruzione della linea che veniva riparata in data 14.03.2023, e considerato che anche per questo periodo i tabulati riportano soltanto il traffico internet, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per un periodo di 11 giorni (03.03.2023 – 14.03.2023), pari a € 132,00= (€ 6,00 x 2 x 11).

Lo stesso dicasi per quanto riguarda il periodo di interruzione compreso tra il 21.03.2023 (data della pec con la quale l'utente segnala il disservizio, prodotta agli atti, circostanza per altro confermata da Windtre nella propria memoria difensiva) ed il 17.04.2023 data in cui il gestore, all'interno della procedura GU5/600679/2023, dichiara che la linea veniva ripristinata, per un periodo complessivo di 27 giorni, che determina, quindi, un indennizzo di € 324,00= (€ 6,00 x 2 x 27).

Per quanto riguarda il disservizio occorso nel periodo compreso tra l'08.05.2023 (data della pec dell'utente, non prodotta in atti, ma la cui ricezione viene confermata da Windtre nella propria memoria difensiva) al 12.05.2023 (data di risoluzione del guasto come affermato dal gestore nella procedura GU5/606169/2023) l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo pari a € 48,00= (€ 6,00 x 2 x 4).

Per il disservizio segnalato dall'utente con pec del 25.05.2023 (non prodotta in atti, ma la cui ricezione viene anche in questo caso confermata da Windtre nella propria memoria difensiva) lo stesso veniva risolto in data 12.06.2023 (come affermato dallo stesso gestore nel procedimento GU5/611726/2023), per complessivi 18 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari a € 216,00= (€ 6,00 x 2 x 18).

Per quanto riguarda, infine, il disservizio intervenuto tra il 20.06.2023 (data del GU5/615591/2023) e il 22.06.2023 (data di risoluzione del guasto) l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo pari a € 24,00= (€ 6,00 x 2 x 2).

Dalla somma degli indennizzi come sopra specificati, pari a complessivi € 1.236,00=, dovranno essere stornati sia l'importo di € 140,00= di cui alla nota di credito n. 552300043256 del 21.04.2023 (in atti) e sia l'importo di € 60,00=, già corrisposto da Windtre all'utente in data 27.06.2023 (circostanza non smentita da quest'ultimo), per un importo residuo così risultante pari a € 1.036,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa allo storno del costo del servizio voce addebitato nei periodi di disservizio, si evidenzia che l'unica fattura prodotta in atti dal ricorrente è quella del 22.03.2023 relativa ad un periodo (01.02.2023 – 28.02.2023) in cui non vi è alcuna segnalazione (pec o modulo GU5) di disservizio, di tal chè alcun storno può essere riconosciuto.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) si precisa che l'utente ha prodotto in atti soltanto due reclami: quello del 06.12.2022 e quello del 21.03.2023, riscontrati da Windtre rispettivamente in data 08.12.2022 e 23.03.2023.

Purtuttavia giova evidenziare che per valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata, in modo da mettere quest'ultimo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole in ordine alla prosecuzione o meno del rapporto contrattuale. Non è conforme a ciò un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, come avvenuto nel caso de quo in cui Windtre fornisce una risposta quantomeno laconica e generica: “ ... ti confermiamo la presa in carico del problema e ti comunichiamo l'identificativo assegnato alla lavorazione ...”.

Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di Windtre prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con la risposta fornita dal gestore in data 17.04.2023 nel procedimento GU5/600679/2023.

Il gestore è tenuto, pertanto, a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, Allegato A delibera 347/18/CONS. pari ad un di € 217,50= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 87 giorni, a partire dal 20.01.2023 (45<sup>a</sup> giorno successivo al reclamo del 06.12.2022) al 17.04.2023

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

1. di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXX XXXXXXXX. nei confronti di Windtre s.p.a..

Windtre s.p.a. è tenuta:

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.036,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 217,50= = a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente  
Fto(\*) Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto(\*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto(\*) Arianna Barocco

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.