

**DELIBERA 432/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**B. Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/539580/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/11/2023;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di

**B. Mxxx** del 19/07/2022 acquisita con protocollo n. 0222546 del 19/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, Sig.

**B. Mxxx**, cliente della Soc. Wind Tre S.p.a. con stipula di un contratto “Affari”, esprimeva di essere stato impossibilitato a fruire della linea telefonica a far data dal 14 aprile 2022, sino al 7 giugno 2022 e di aver avuto la riattivazione della linea de quo solo a seguito della presentazione della procedura innanzi al Corecom. Stando a quanto dichiarato dall’istante, l’operatore non avrebbe provveduto neanche a comunicare il motivo o la ragione tecnica del disservizio lamentato. A seguito di siffatto stato di cose, il Sig. Bepary Mohaved avrebbe subito un grave danno a causa di un’ingentissima perdita economica, quotidiana, corrispondente ad oltre € 3.000,00, considerato che tutti clienti pagano con carte di credito. Come se non bastasse, la linea dell’istante avrebbe anche subito un’indebita fatturazione a 28 giorni. L’utente chiedeva quindi: “-Indennizzo per la interruzione del servizio per motivi tecnici (cfr. tabella indennizzi Agcom) dal 14.04.2022 fino al 07.06.2022; -indennizzo per la affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento (cfr. tabella indennizzi Agcom) dal 14.04.2022 fino al 07.06.2022 (nè, del resto, si potrà sostenere che si tratta di duplicazione, trattandosi di due tipologie di indennizzo diverse, una riferita al ritardo del trasloco, l’altra al deficit di trasparenza sullo stato di avanzamento della procedura e sulla comunicazione di circostanze non veritiere); -rimborso di tutte le fatture pagate a fronte della impossibilità di fruire del servizio, dal 14.04.2022 fino al 07.06.2022; -indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella misura massima prevista dalle tabelle; -indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni; -condanna dell’operatore al pagamento delle spese della procedura” In data 15.7.22, si teneva l’udienza nell’ambito del contenzioso de quo, all’esito della quale nessun accordo risultava possibile e pertanto, il responsabile dell’istruttoria verbalizzava l’esito negativo della procedura di conciliazione.

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

Si costituiva la Soc. Wind Tre S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...la parte istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato...In primo luogo, il Gestore eccepisce l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in

quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare...Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Si richiama a tal proposito la recente Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia: "La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno"...Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.)...Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno e disagio La richiesta di risarcimento del danno e disagio "Il cliente riferisce di avere subito una ingentissima perdita quotidiana (di oltre 3000 euro) perché tutti i clienti pagano con carte di credito" non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'Autorità potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"...Il Gestore eccepisce, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, in ottica puramente conciliativa, e a dimostrazione della propria buona fede, nella Wind Tre S.p.A si era impegnata ad indennizzare l'istante per il disservizio della linea fissa 0631076265 con l'importo di € 100,00, come previsto dal Regolamento della Carta dei Servizi (doc.2), unitamente all'accredito di € 42,82 + IVA suddiviso su 2 cicli di fatturazione. L'importo è stato riconosciuto con la lettera di accredito emessa in data 18/07/2022 di € 100,00 n. 552200009345 e rimborsato tramite l'IBAN dell'istante IT93I05xxxxxx: L'accredito di € 42,82 + IVA è stato riconosciuto sulle fatture n. F2207253261 e n. F2210351448 ...Il Gestore eccepisce, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di rimborso fatturazione a 28 giorni. per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, WindTre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, in ottica puramente conciliativa, e a dimostrazione della propria buona fede, nella gestione ordinaria del Servizio Clienti si era impegnata a rimborsare l'importo di € 29,78 IVA inclusa in applicazione della DELIBERA 269/18/CONS. L'importo è stato riconosciuto e rimborsato tramite l'IBAN dell'istante IT93I050340xxxxx... WindTre rappresenta che la linea oggetto del contenzioso è ancora attiva e regolarmente utilizzata dal cliente...Con riferimento al

disservizio dati lamentato per la linea fissa nella presente istanza si rappresenta che la segnalazione effettuata dall'istante telefonicamente è stata prontamente gestita dal reparto preposto e veniva ripristinata con un intervento esteso (guasto cavo e guasto impianto sede cliente/Intervento Telecom Italia), il tutto sempre con informazioni fornite verso all'istante, che confermava a conclusione della lavorazione il ripristino della linea fissa oggetto di contenzioso. Wind Tre conferma che il disservizio è stato riscontrato unicamente per il servizio voce, poiché il servizio dati è stato correttamente fruito come lo dimostra il dettaglio traffico allegato alla presente Memoria Difensiva ed estrapolato nel rispetto del Codice della Privacy ... Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giacché il reclamo risulta riscontrato per "facta concludentia", con la risoluzione del guasto. Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione"...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...Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità 'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo".

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'istante lamenta l'interruzione del servizio per motivi tecnici, a far data dal 14.4.22 al 7.6.22, per causa imputabile esclusivamente all'operatore, nonché la mancata comunicazione dell'impedimento ad operare per la pronta risoluzione da parte dello stesso. L'operatore invece, in risposta, eccepisce la totale carenza di prova documentale da parte dell'istante, nonché l'insussistenza dell'avversa domanda a seguito della cessazione della materia del contendere, essendo stata la stessa superata per facta concludentia, dalla risoluzione del danno tecnico denunciato con il ripristino della linea e dalla conseguente comunicazione dell'avvenuto superamento della problematica. Precisa inoltre l'operatore che si sarebbe, in realtà, verificata esclusivamente la cessazione della sola linea "voce" e non anche di quella "dati" di cui il Sig. Bepary ha sempre,

regolarmente usufruito. Peraltro, stando a quanto assunto dall'operatore, lo stesso, in un'ottica conciliativa, si sarebbe impegnato ad indennizzare per disservizio della linea fissa l'importo di € 100,00, unitamente all'accredito di € 42,82 + Iva, suddiviso in due cicli di fatturazione. L'importo di € 100,00 sarebbe stato riconosciuto, nello specifico, con lettera di accredito del 18.7.22, appunto di € 100,00 e rimborsato tramite iban intestato all'istante; l'importo di € 42,82 + Iva sarebbe stato invece riconosciuto nelle fatture n. F2207253261 e n.2210351448. Orbene, per quanto riguarda la sospensione della linea, l'allegato A alla delibera n°347/18/CONS, all'art.5, comma 1, stabilisce espressamente che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso. Gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Pertanto, in considerazione di quanto sopra, appurato che la mancata lavorazione e risoluzione della problematica da parte di Wind Tre S.p.a. per la linea richiesta dall'utente, comprende un lasso temporale che va dal 14.4.22 al 7.6.22; considerato che, in ossequio a quanto disposto dalla normativa di cui all'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'indennizzo è dovuto "per ciascun servizio non accessorio; considerato altresì che, come dichiara l'operatore e come è possibile riscontrare anche dalla documentazione in atti relativa alla specifica del traffico telefonico Adsl sino al 29.6.22, l'interruzione ha interessato solo ed esclusivamente la linea "voce", tutto quanto sopra considerato, l'indennizzo dovuto all'istante andrà calcolato per un solo servizio non accessorio dal 14.4.22 al 7.6.22. Non essendo stata raggiunta la prova della corresponsione della somma di € 100,00 da parte dell'operatore, si ritiene pertanto corretto che l'operatore sia tenuto all'indennizzo a favore del Sig. Bepary per l'importo complessivo di € 405,00, corrispondente ad € 7,50 per 54 giorni di sospensione del servizio. Destituita di ogni fondamento si ritiene l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine alla carenza di documentazione comprovante la sussistenza della problematica che ha originato l'interruzione della linea, dal momento che è lo stesso operatore poi, a dichiarare la cessazione della materia del contendere a seguito del proprio intervento risolutivo sulla problematica stessa in data 7.6.22, così confermando l'effettivo verificarsi della situazione denunciata dall'istante. Stesso dicasi per l'accredito effettuato da parte dell'operatore, che altro non è che un palese riconoscimento della sussistenza della problematica de quo. Stante siffatto stato di cose, l'istante chiede altresì il rimborso delle fatture pagate per l'impossibilità di usufruire del servizio in contestazione. L'operatore dal canto suo, eccepisce l'indeterminatezza della domanda avversa, laddove, la stessa richiede lo storno di fatture non prodotte nel giudizio. A tale proposito, si ritiene fondata l'eccezione avanzata dall'operatore, dal momento che non è effettivamente possibile riscontrare negli atti del giudizio, fattura alcuna o quanto meno, documento alcuno atto a provare l'entità delle somme di cui l'istante chiede lo storno. Si ritiene pertanto ricompresa la richiesta dell'istante nell'importo già accreditato dall'operatore. Richiede inoltre l'istante l'indennizzo da parte della Wind Tre S.p.a. per non aver la stessa risposto al reclamo inoltrato per denunciare l'impossibilità di usufruire del servizio richiesto nel periodo di sospensione. Stante invece a quanto assunto dall'operatore, agli atti non risulterebbe esserci stato alcun reclamo. Orbene,

contrariamente a quanto assunto dall'operatore, l'istante ha documentato il reclamo inoltrato al Wind Tre S.p.a: un reclamo, appunto, avvenuto a mezzo pec in data 26.4.22 per la linea non attiva. Nessun riscontro a detta pec risulta semmai esservi stato da parte dell'operatore, dal momento che la soluzione della problematica lamentata risulta essere stata superata (in data 7.6.22) solo all'esito dell'instaurazione del presente procedimento ad istanza del Sig. Bepary per ivi veder tutelato il proprio buon diritto. In base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti e così: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Considerato pertanto, che il reclamo inviato a mezzo pec è, come si è precisato, del 26.4.22 e che la risoluzione della problematica per cui oggi è causa risale al 7.6.22, l'istante avrà diritto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per complessivi € 105,00: € 2,50 per 42 giorni di ritardo. Richiede inoltre l'istante l'indennizzo per l'indebita fatturazione a 28 giorni. Eccepisce a tale proposito l'operatore la cessazione della materia del contendere, essendosi lo stesso impegnato a rimborsare l'importo di € 29,78 + Iva e avendolo di fatto rimborsato tramite iban dell'istante, debitamente indicato in atti. Orbene, anche in questo caso, l'istante non produce la fatturazione della Wind Tre S.p.a., né contesta la veridicità o meno degli accrediti indicati in atti dall'operatore. La domanda de quo pertanto, non si ritiene accoglibile perché non supportata dalla documentazione atta a dimostrarne la veridicità e la fondatezza. Eccepisce poi l'operatore che nel caso in questione, non sarebbe ravvisabile alcun tipo di disagio indennizzabile e che in ogni caso, anche qualora un qualche danno potesse essere individuato, andrebbe comunque diminuito in proporzione alla colpa dell'istante, avendo lo stesso concorso nella causazione del danno lamentato o avendo tenuto un comportamento in contrasto con la normale diligenza. Peraltro, anche detta domanda non sarebbe, a dire dell'operatore, supportata dalla benchè minima prova ed infatti,

sarebbe bastato, sempre secondo l'operatore, che l'istante avesse esibito il certificato Ne.me.sys attestante il mancato rispetto da parte di Wind Tre S.p.a. degli standard minimi garantiti, cosa che appunto non è stata fatta dal Sig. Bepary. Giova rammentare che il certificato invocato assume rilievo quando si contesta la "lentezza" della navigazione e non, come in questo caso, la sospensione. Per quanto attiene invece, la richiesta avanzata dal Sig. Bepary circa il grave danno paventato e subito a causa di un'ingentissima perdita economica, quotidiana, corrispondente ad oltre € 3000,00, si ritiene che, in assenza della prova di un danno concretamente subito, nonché di documentazione atta a convalidare l'ammontare del danno e la sua corrispondenza con la perdita economica di cui all'importo indicato in atti, detta domanda non può trovare accoglimento alcuno essendo la stessa demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig.

**1. B. Mxxx** e pertanto, la Soc. Wind Tre S.p.a. è tenuta a corrispondere a favore dell'istante un indennizzo di € 405,00 per la sospensione della linea "voce" nonché di € 105,00 a seguito della mancata risposta al reclamo per giorni 42, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

**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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini