

DELIBERA N. 77/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Wind Tre (Very Mobile)

(GU14/461814/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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 il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 01/10/2021 acquisita con protocollo n. 0389776 del 01/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, in qualità di co-erede del titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa voce e Internet di cui n. 055 919xxxx, ha contestato all'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, malfunzionamento dei servizi di connettività a Internet;

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“da marzo 2020 il servizio Internet casa è [stato] malfunzionante. Mensilmente sono state avanzate osservazioni su questo malfunzionamento contattando il servizio clienti con il quale [sono state messe] in pratica una serie di azioni affinché il servizio funzionasse come da contratto: sono stati fatti test, cambiati cavi e prese, ma il servizio Internet è sempre più scadente e inaffidabile”.*
- *Nell'estate del 2020, l'istante ha “fatto richiesta di un sopralluogo tecnico che poi non è avvenuto in quanto il tecnico si è limitato ad effettuare test da remoto. [L'istante aveva] esigenza di una connessione affidabile e dato che dagli operatori non riusciv[a] ad ottenere alcun risultato h[a] attivato sul [proprio] cellulare un abbonamento senza limiti al costo di € 18,00 €/mese dal mese di giugno. [L'istante ha] continuato ad avere problemi di collegamento, soprattutto [la madre] quando [l'istante non era] presente a casa con il cellulare, in quanto collegarsi da casa con la linea ADSL non era e non è praticamente possibile. [L'istante ha] subito notevoli disagi perché Internet è*

utilizzato per qualsiasi cosa (...). Insomma tutte [le] attività [quotidiane] sono diventate un fardello per poterle effettuare [... creando anche difficoltà lavorative. L'istante ha] continuato a rivolger[s]i al servizio clienti, che puntualmente si focalizzava solo su difficoltà tecniche che potessero dipendere da banalità dovute alla scarsa praticità e conoscenza del mondo digitale”.

- *A “dicembre [l'istante ha] avuto il sopralluogo di un tecnico, sopralluogo che è andato a buon fine (...). Il tecnico (...) ha riferito che a casa [avrebbero] dovuto ricevere, da linea secondaria, un collegamento di almeno 6 mega ed invece non arrivano e non arriveranno più di 4 mega perché r[e]setti dall'operatore che fornisce la linea (...) [pertanto l']operatività quotidiana si è complicata (...) costringendo [l'istante] ad andare in giro per il paese per poter operare con Internet [, per esempio in biblioteca]”.*
- *L'istante ha “inviato un [nuovo] sollecito affinché (...) possa ricevere un indennizzo economico (...) in data 8 gennaio 2021 [non ricevendo] risposta”.*
- *L'istante ha aggiunto “che nei mesi di novembre-dicembre 2019 sono state cambiate le condizioni contrattuali con addebito anticipato in fattura del canone abbonamento senza il preavviso di 60gg nel cambio contrattuale. Queste operazioni devono avvenire con le dovute tempistiche di aggiornamento condizioni contrattuali da rivolgere al consumatore affinché ne prenda visione e conoscenza e NON IMPORLE come dato di fatto; anche su questa difficoltà di gestione con l'operatore [l'istante ha avanzato] ancora la richiesta di indennizzo in quanto dal (...) reclamo di marzo 2020 ancora non [ha] ricevuto una risposta esaustiva”.*

L'istante ha depositato in atti i seguenti documenti:

- PEC del 04/03/2020 contestazione fatture per modifiche contrattuali unilaterali;
- PEC del 05/03/2020 indennizzo per mancato invio elenchi telefonici e addebito relativo costo;
- PEC del 17/03/2020 aumento costi in bolletta dopo l'inizio della fatturazione mensile;
- PEC del 02/12/2020 richiesta intervento tecnico a ripristino rete Internet,
- PEC del 11/12/2020 ore 16.24 Risposta all'eccezione sulla titolarità dell'utenza e dichiarazione eredi;
- PEC del 11/12/2020 ore 21.15 ulteriore risposta all'eccezione sulla titolarità dell'utenza;
- PEC del 08/01/2021 reclamo lentezza linea e richiesta indennizzo;
- PEC del 13/01/2021 sollecito pec dell'08/01/2021 richiesta indennizzo;
- Numerose schermate di speed test effettuati sul sito Windtre, di cui alcune relative alla pratica n°133754xxxx.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- i) *“che [le] vengano rimborsati i soldi per abbonamento spesi dal mese di marzo 2020 = € 28,00 ca. al mese = € 350,00 ca”;*
- ii) *“[un] indennizzo per tutte le difficoltà causate a causa della (...) incomprensione, latitanza e mancata professionalità [dell’operatore] = € 2.000”;*
- iii) *“[Un] indennizzo per non aver rispettato i termini contrattuali: 4 mega di navigazione non permettono neanche di aprire browser” e per le occasioni lavorative perse “= totale € 2.000,00 ca -)”;*
- iv) *“[il] rimborso per i maggiori costi sostenuti avendo avuto la necessità di attivare un ulteriore abbonamento di navigazione Internet = € 18,00 dal mese di giugno = € 200,00 ca.”;*

In data 5 luglio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, prot. n. 0293296 del 05/07/2021.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in atti in data 26 agosto 2020, tramite proprio rappresentante, ha sottolineato che le contestazioni sono riferite alla linea 055919xxxx, che *“In data 08/07/2015 veniva attivata sui sistemi Wind Tre a nome del sig. xxx”*.

L’operatore ha preliminarmente eccepito *“l’Improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione”*, in quanto, *“per lo status di coerede, la parte istante deve produrre oltre alla documentazione già prodotta quale certificato di morte del sig. xxx e dichiarazione di successione, anche un’autocertificazione attestante l’autorizzazione espressa dagli altri (co-eredi) in favore della sig.ra XXX ad agire in sede di conciliazione (...). Tale documentazione non risulta (...) essere (...) pervenuta e, come tale, il procedimento risulta carente di elementi sufficienti a poter ritenere provata la legittimazione attiva in capo al ricorrente”*.

Inoltre l’operatore, sempre in via preliminare, ha eccepito l’inammissibilità/improcedibilità dell’istanza riguardo *“La richiesta di risarcimento del danno [che] non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell’istanza, il Co.Re.Com adito 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 comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

L’operatore, entrando nel merito, ha poi ricostruito la vicenda contrattuale, confermando *“di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de [qua] secondo*

quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale” e di aver “adottato un comportamento proattivo nel verificare e cercare di risolvere in maniera efficiente le problematiche contestate da parte istante”. L'operatore ha dettagliato infatti quanto segue:

- *“la prima segnalazione di assistenza tecnica effettuata al servizio clienti Wind Tre veniva effettuata a far data del 08/08/2020 e non da marzo 2020”;*
- *“In data 08 – 09 e 18/08/2020, a seguito di segnalazione all'assistenza tecnica per una “mancata connessione ADSL”, [l'operatore] verificava delle disconnessioni in corso ed invitava la cliente ad effettuare delle prove sulla “presa principale e sull'impianto di scarico” nonché a sostituire il “filtro ADSL”;*
- *“In data 20/08/2020, perveniva segnalazione telefonica di parte istante, per lamentare nuovamente una “mancata connessione ADSL”. [L'operatore...] effettuava puntuali verifiche tecniche e, attraverso il riavvio del modem, la connessione risultava funzionante”;*
- *“In data 15/09/2020 a seguito di segnalazione telefonica di parte istante per lamentare la stessa problematica, [L'operatore...] effettuava puntuali verifiche tecniche mediante l'apertura della pratica RATT ID 1-50707759xxxx. La segnalazione tecnica veniva risolta in data 17/09/2020 senza riscontrare alcun disservizio”;*
- *“anche in data 17 e 25/11/2020 [l'istante] contattava il servizio clienti per lamentare nuovamente assenza di connessione Internet. A seguito di nuove e puntuali verifiche, [l'operatore] non rilevando disservizi, invitava nuovamente la cliente ad effettuare delle verifiche secondo le indicazioni che le venivano fornite dall'assistenza tecnica”;*
- *“In data 05/12/2020, a seguito di ulteriore segnalazione da parte istante, [l'operatore] provvedeva ad aprire la pratica RATT ID 1-51434256xxxx per “assenza randomica di portante”. A seguito di puntuali verifiche tecniche, la segnalazione veniva risolta in data 13/12/2020, come confermato dalla stessa cliente a seguito di contatto telefonico”;*
- *“In data 08/01/2021 perveniva alla scrivente società una pec di reclamo per lamentare i disservizi occorsi ed una richiesta di rimborso”;*
- *“In data 04/02/2021, nelle more del Procedimento UG/384681/2021, per l'unico guasto certificato dal 05/12/2020 al 13/12/2020, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 3.3 della propria Carta dei Servizi (...), per l'irregolare funzionamento del servizio, in ottica di caring veniva predisposto in favore di parte istante un indennizzo dell'importo di euro 15,00 mediante emissione di lettera di accredito n. 91357xxxx (...) che veniva compensata sulla fattura emessa e (...) rimasta insoluta”. A tal riguardo l'operatore ha aggiunto che “l'emissione delle note di credito delegittima la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore” e citando la Delibera n. 58/2020 del Corecom Calabria ha affermato che “Non trova accoglimento neanche la richiesta di*

indennizzo per mancata risposta al reclamo, PEC trasmessa il 2 ottobre 2019, giacché il reclamo risulta riscontrato per “facta concludentia”, con la risoluzione del guasto (...). L’operatore ha poi rilevato come “in ottica di customer orientation, in fase di gestione dell’istanza di conciliazione (...) avesse più volte contattato la cliente, in maniera tale da verificare con l’assistenza tecnica il regolare funzionamento del servizio”;

- “In data 31/03/2021, tramite l’apertura della pratica RATT ID 1-52394406xxxx, veniva rilevata con l’assistenza tecnica una “caduta di comunicazione” che, a seguito di puntuali verifiche effettuate, veniva risolta in data 08/04/2021 come confermato da parte istante”.

- L’operatore ha dunque dichiarato che “Non risultano presenti a sistema ulteriori segnalazioni o reclami per la medesima doglianza oggetto della presente controversia se non con la presentazione presso Codesto Corecom dell’istanza UG/384681/2021 conclusasi con un verbale di mancato accordo del 05/07/2021”. “Rispetto alle diverse contestazioni mosse da parte istante, preme sottolineare, altresì, che non veniva mai esibito, alcun certificato Ne.me.sys., attestante il mancato rispetto da parte dell’operatore convenuto degli standard minimi garantiti”. Peraltro l’operatore ha aggiunto che: “Al fine di mettere l’utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione a Internet da postazione fissa, l’Autorità ha avviato il progetto “Misura Internet” di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. (...) La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall’operatore, il cliente può recedere senza costi (...) l’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”.

L’operatore ha altresì rappresentato che “a prescindere dalla fondatezza della controversia de [qua], a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, nelle more del presente procedimento, ha già predisposto con gestione ordinaria un accredito mediante bonifico bancario dell’importo di euro 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell’art. 12 Allegato A Delibera 347/18/CONS (...) e per l’ulteriore guasto tecnico certificato dal 31/03/2021 al 08/04/2021 ha provveduto a concedere un indennizzo dell’importo di euro 9,00 ai sensi dell’art. 6 comma 2 Allegato A Delibera 347/18/CONS come sconto sulla [successiva] fattura utile in emissione”. Pertanto poiché il gestore ha “già predisposto gli importi suddetti, [a suo avviso] nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.

Quanto alla fatturazione emessa il gestore ha allegato “il dettaglio del traffico conservato in ottemperanza alla normativa vigente, relativamente ai periodi contestati da agosto 2020 ad aprile 2021”, ha dichiarato che “nonostante Wind Tre si fosse premurata di informare l’istante circa la posizione amministrativa non regolare con comunicazione direttamente in fattura a partire da quella con data emissione

12/03/2021 (...) *nessun pagamento giungeva alla scrivente società relativamente ai conti telefonici emessi*” e ha aggiunto che l’istante “*ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di 278,91*”.

L’operatore ha infine concluso chiedendo “*In rito [di] dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, [di] rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto*”.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iv)*, nonché a parte della domanda *sub iii)* (occasioni lavorative perse) dell’istante, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l’oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Ciò premesso, le richieste di risarcimento del danno contenute nelle sopra riportate domande risulterebbero inammissibili. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, le domande *de quibus* dovranno essere, in questa sede, correttamente interpretate, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina si incentrerà sulla lentezza del servizio ADSL, sulla discontinuità di erogazione e interruzione totale dell’erogazione della connettività a Internet, nonché sulla mancata risposta i reclami.

A chiarimento della *res controversa*, incentrata su diffusi disservizi nella fruizione del servizio ADSL occorre specificare, innanzitutto, che parte istante ha dedotto che tale situazione è perdurata dal marzo 2020 fino alla presentazione dell’istanza di definizione (1° ottobre 2021). Di contro, l’operatore ha sostanzialmente ammesso l’esistenza di circoscritti periodi di malfunzionamento totale del servizio di connessione a Internet, “*dal 5/12 al 13/12/[2020] (8 giorni)*” e dal “*31/03 al 08/04/[2020] (8 giorni)*”, attribuendo i restanti lamentati disservizi ad una sostanziale lentezza dell’ADSL.

Sulla lentezza del servizio ADSL

Parte istante ha lamentato una non soddisfacente erogazione del servizio di connettività a Internet, laddove l’operatore ha dedotto “*che non veniva mai esibito, alcun certificato Ne.me.sys., attestante il mancato rispetto da parte dell’operatore convenuto degli standard minimi garantiti*”.

La domanda *sub iii)* d’indennizzo per la parte in cui l’istante contesta all’operatore di non aver rispettato i termini contrattuali nell’erogazione del servizio

ADSL, attesa una costante lentezza della connessione, non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading*, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la predetta problematica.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”*.

Pertanto, l'istante, in relazione alla lentezza dell'erogazione del servizio ADSL, ha la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (*ex multis* Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS).

Sull'erogazione discontinua e l'interruzione totale del servizio ADSL

Parte istante lamenta l'erogazione discontinua del servizio ADSL, tale da permettere la connessione dati, oltreché -a tratti- l'assenza del servizio.

Di contro l'operatore ammette di aver *“deciso sua sponte [di riconoscere] 15 € per malfunzionamento dal 5/12 al 13/12 (8 giorni), (...), 9 € per malfunzionamento 31/03 al 08/04 (8 giorni)”*. Al di fuori di tali periodi la società Wind Tre spiega il disservizio come lentezza della connessione.

La doglianza dell'istante è fondata per le ragioni di seguito indicate.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, 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, parte istante, oltre ad aver lamentato un'erogazione insoddisfacente del servizio di connettività a Internet, ha anche contestato che la connessione subiva frequenti interruzioni, tali da renderla inutilizzabile. Con riferimento al prolungato arco temporale di malfunzionamento dal marzo 2020 al 1° ottobre 2021, data di presentazione istanza definizione, l'operatore ha dedotto di non aver ricevuto segnalazioni *per una "mancata connessione ADSL"* prima dell'8 agosto 2020. Ha altresì evidenziato di aver ricevuto analoghe segnalazioni, risolte, nelle seguenti date:

- 9, 18, 20 agosto 2020,
- 15 settembre 2020 (*pratica RATT ID 1-50707759xxxx. La segnalazione tecnica veniva risolta in data 17/09/2020 senza riscontrare alcun disservizio*)
- 17 e 25 novembre 2020.

Dagli atti del procedimento risulta, inoltre, una segnalazione dell'utente inviata a mezzo PEC del 2 dicembre 2020 nella quale veniva lamentata la mancata connessione a Internet. Tale circostanza è ammessa dallo stesso operatore, il quale conferma, negli atti difensivi, la sussistenza di tale interruzione per il periodo intercorrente dal 5 dicembre 2020 al 13 dicembre 2020.

Risulta altresì, che con successivi reclami, inviati dall'utente a mezzo PEC in data 8 gennaio 2021 e 13 gennaio 2021, l'istante abbia segnalato il persistere di un'erogazione del servizio ADSL caratterizzata da disconnessioni e per lo più inutilizzabile, allegando, fra l'altro, documentazione relative allo status della connessione. Si stratta, nello specifico, di misurazioni effettuate tramite il sito web dell'operatore Wind Tre effettuate a far data 2 febbraio 2021, al link www.windtre.it/speedtest-xxxx-wifi. A titolo esemplificativo, si può osservare che il predetto speed test riporta il dato della “*velocità upload Mbps [uguale a] 0.0*”, che lascia presumere l'impossibilità di utilizzo della linea.

L'istante allega documentazione riguardante successivi speed test nelle seguenti date:

- 2 febbraio 2021, ulteriori 2 speed test a orari diversi, da cui risulta, tra l'altro, che la velocità di upload è rispettivamente pari a: 0,3 Mbps; 0,3 Mbps;
- 16 marzo 2021, 2 speed test a orari diversi, da cui risulta, tra l'altro, che la velocità di upload è rispettivamente pari a: 0,4 Mbps; 0,4 Mbps;
- 20 marzo 2021, uno speed test da cui risulta, tra l'altro, che la velocità di upload è pari a 0,4 Mbps;
- 7 aprile 2021, 3 speed test a orari diversi da cui risulta, tra l'altro, che la velocità di upload è rispettivamente pari a: 0,4 Mbps; 0,5 Mbps; 0,4 Mbps;
- 20 maggio 2021, 4 speed test a orari diversi, da cui risulta, tra l'altro, che la velocità di upload, è rispettivamente pari a: 0,2 Mbps; 0,4 Mbps; 0,4 Mbps; 0,3 Mbps;
- 28 maggio 2021, 7 speed test a orari diversi, da cui risulta, tra l'altro, che la velocità di upload è rispettivamente pari a: 0,3 Mbps; 0,2 Mbps; 0,3 Mbps; 0,2 Mbps; 0,2 Mbps; 0,3 Mbps; 0,2 Mbps;

Con riferimento al malfunzionamento del servizio ADSL l'operatore ha, altresì, ammesso un ulteriore periodo di interruzione. Ha, infatti, dedotto che “*[i]n data 31/03/2021, tramite l'apertura della pratica RATT ID 1- 52394406xxxx, veniva rilevata con l'assistenza tecnica una “caduta di comunicazione” che, a seguito di puntuali verifiche effettuate, veniva risolta in data 08/04/2021 come confermato da parte istante*”.

La società Wind Tre, al fine di mostrare un utilizzo da parte dell'istante del servizio di accesso a Internet, ha allegato il “*Dettaglio Traffico*” da agosto 2020 ad aprile 2021.

Da una disamina della documentazione offerta in prova dall'operatore si osserva che, attese le segnalazioni dell'utente di non aver potuto usufruire di un servizio continuo, s'individuano frequenti connessioni a Internet a distanza di pochi minuti.

A titolo esemplificativo, in data 7 settembre 2020 alle ore 10:13:32 e alle ore 10:14:45 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 2 connessioni rispettivamente di 66 e 851 secondi.

Situazioni analoghe si verificano nell'arco dell'intero periodo coperto dal traffico dati fornito dall'operatore.

- Durante il mese di agosto 2020 a titolo illustrativo si evidenzia che: il giorno 1° alle ore 02:00:30, alle ore 02:29:39, alle ore 02:31:07, alle ore 02:37:13 e alle ore 02:38:55 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 5 connessioni rispettivamente di 124, 20, 66, 11, e 7 secondi; il giorno 14 alle ore 19:32:45, alle ore 19:33:32, alle ore 19:37:25, alle ore 19:39:58, alle ore 19:48:14, alle ore 19:55:08, alle ore 19:56:26 e alle 19:57:49 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 8 connessioni rispettivamente di 14, 40, 184, 283, 37, 54, 32, e 76 secondi; il giorno 26 nel periodo compreso tra le ore 11:26:51 e le ore 13:58:23 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 20 connessioni, tutte di durata compresa tra 2 e 760 secondi;
- Durante il mese di settembre 2020, per esempio, si può notare che: il giorno 7 alle ore 16:43:10, alle ore 16:49:26 e alle ore 17:07:32 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 3 connessioni rispettivamente di 28, 157 e 624 secondi; il giorno 24 dalle ore 04:47:10 alle ore 07:30:57 nella colonna "Traffico Internet ADSL" ci sono 13 sessioni di connessione tutte di durata compresa tra 3 secondi e 346 secondi; il giorno 21 alle ore 11:48:09, 11:53:14 e alle ore 11:57:42 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 3 connessioni rispettivamente di 18, 41 e 57 secondi.
- Durante il mese di ottobre 2020 in maniera non esaustiva si evidenzia che: il giorno 10 dalle ore 17:02:54 alle ore 17:58:33 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 21 connessioni di durata compresa da 1 secondo a 360 secondi e la situazione si ripete per tutta la giornata ; il giorno 17 dalle ore 17:14:49 alle ore 17:59:09 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 8 connessioni rispettivamente di 241, 141, 193, 848, 141, 4, 4 e 18 secondi; il giorno 27 dalle ore 22:00:58 alle ore 22:55:02 ci sono 5 sessioni di connessione tutte di durata rispettivamente di 358, 403, 40, 24, 21 secondi; il giorno 30 dalle ore 08:58:11 alle ore 09:25:35 nella colonna "Traffico Internet ADSL" si individuano 5 connessioni rispettivamente di 8,734,138, 11 e 135 secondi.
- Durante il mese di novembre 2020 a titolo esemplificativo emerge che: il giorno 20 dalle ore 00:54:50 alle ore 16:22:34 ci sono 111 sessioni di connessione di cui numerose di durata molto breve come 3, 4, 10, 28, 35, 49, 57, 91; il giorno 21 dalle ore 05:57:46 alle ore 07:00:59 14 sessioni di connessione di durata compresa tra 1 e 777 secondi; il giorno 24 dalle ore 09:36:09 alle ore 10:36:12 ci sono 31

diverse sessioni di connessione tre cui numerose di breve durata: pari a 1, 16, 19, 30, 32, 79 secondi.

- Durante il mese di dicembre 2020, a titolo di esempio si nota che: il giorno 17 alle ore 17:34:21, alle ore 18:03:02, alle ore 18:28:24 e alle ore 18:32:12 nella colonna “Traffico Internet ADSL” si individuano 4 connessioni rispettivamente di 573, 357, 71, 555 secondi; il giorno 18 alle ore 01:25:43, alle ore 01:27:46 e alle ore 01:30:11 nella colonna “Traffico Internet ADSL” si individuano 3 connessioni rispettivamente di 39, 56 e 35 secondi.
- Durante il mese di gennaio 2021 emerge che il giorno 11 alle ore 19:22: nella colonna “Traffico Internet ADSL” si individua 1 connessione di 2 secondi, il giorno 21 alle ore 13:06:27 si individua 1 connessione di 2 secondi.
- Durante il mese di febbraio 2021 si evidenzia che il giorno 15 alle ore 18:54:22, alle ore 19:41:36 e alle ore 19:42:54 nella colonna “Traffico Internet ADSL” si individuano 3 connessioni rispettivamente di 2346, 101 e 1597 secondi; il giorno 20 alle ore alle ore 11:58:33 e alle ore 12:00:29 nella colonna “Traffico Internet ADSL” si individuano 2 connessioni rispettivamente di 7 e 1 secondi.
- Durante il mese di aprile 2021 si può notare che, il giorno 2 alle ore 07:32:49 nella colonna “Traffico Internet ADSL” si individua 1 connessione di 14 secondi e alle ore 08:29:43 una connessione di 47 secondi;

Ne consegue che l’operatore Wind Tre, attese le contestazioni dell’istante, non ha provato un’erogazione continua del servizio di accesso a Internet negli intervalli temporali intercorrenti fra le interruzioni totali del servizio, dati per pacifici fra le parti.

Quindi, in assenza di prova contraria, l’operatore è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al disservizio subito sull’utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Al riguardo:

- per quanto riguarda la totale interruzione del servizio di accesso a Internet ai fini del calcolo dell’indennizzo, si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: “*[i]n 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*”, e che “*[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio*”.
- per quanto riguarda la discontinuità del servizio di accesso a Internet, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 2, che dispone quanto segue: “*[i]n caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta*

dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo per l'interruzione totale del servizio ADSL, si individua un primo periodo, considerando il *dies a quo* nel 2 dicembre 2020, data della prima segnalazione in atti e il *dies a quem* nel 13 dicembre 2020, giorno che della risoluzione dell'interruzione lamentata.

Si individua, inoltre, un secondo periodo, considerando quale *dies a quo* il 31 marzo 2021, data inizio del guasto, come dedotto dall'operatore e il *dies ad quem* nella data dell'8 aprile 2021, data di risoluzione del guasto stesso.

Ne consegue che l'istante ha diritto ad un indennizzo per il malfunzionamento totale dell'accesso a Internet sull'utenza n. 055 919xxxx pari a euro 114,00 (centoquattordici/00), computato secondo il parametro di euro 6,00, per complessivi 19 giorni, al netto delle note di credito eventualmente già erogate.

Inoltre, per i restanti periodi di erogazione discontinua del servizio ADSL si individua un primo intervallo temporale, considerando il *dies a quo* nell'8 agosto 2020, data della prima segnalazione in atti e il *dies a quem* nel 1° dicembre 2020, giorno che precede l'interruzione totale segnalata dall'istante con il reclamo del 2 dicembre 2020. S'individua un secondo intervallo temporale, considerando il *dies a quo* nell'14 dicembre 2020, data in cui il servizio ha ripreso ad essere discontinuo e il *dies a quem* nel 30 marzo 2020, giorno che precede l'interruzione totale segnalata dall'istante.

Ne deriva che l'istante ha diritto ad un indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di accesso a Internet sull'utenza n. 055 919xxxx pari a euro 433,00 (quattrocento trentatré/00), computato secondo il parametro di euro 3,00, per complessivi 221 giorni.

In ultimo si ritiene opportuno precisare che, con riferimento al periodo successivo alla data dell'8 aprile 2021, data in cui l'operatore afferma di aver riparato il guasto, l'utente ha depositato lo Speed test del 20-05-21 ore 13.02 (relativo al malfunzionamento collegamento Internet - pratica n°133754xxxx) e, poi ancora, del 28 maggio 2021, attestanti la lentezza del servizio di accesso a Internet, ma non ha allegato ulteriori reclami descrittivi del problema, né ha ritenuto di rispondere con propria replica alle memorie difensive dell'operatore. Ne consegue che sia persistito il problema della lentezza dell'ADSL, problema lamentato dall'istante, ma non si ritiene accoglibile la richiesta d'indennizzo per il malfunzionamento parziale riferita al periodo successivo all'8 aprile 2020, considerando anche lo svolgersi dell'udienza di conciliazione del 5 luglio 2021, durante la quale l'istante ha avuto un confronto con l'operatore circa l'eventuale migliorabilità del servizio.

Inoltre, dovrà essere accolta la domanda *sub i)* di storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione ai periodi di mancata erogazione del servizio di accesso a Internet.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Wind Tre non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nei periodi d'interruzione totale del servizio di accesso a Internet. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare, tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse, la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio di accesso a Internet sull'utenza n. 055 919xxxx nei seguenti periodi:

- dal 2 – 13 dicembre 2020;
- dal 31 marzo all'8 aprile 2020.

Viceversa, non può essere accolta la domanda di storno/rimborso della fatturazione di cui alla domanda *sub i)*, in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale, in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha provato l'invio di diverse segnalazioni a mezzo PEC.

Di contro l'operatore ha dedotto di aver gestito opportunamente il cliente e che, comunque, *“l'emissione delle note di credito delegittima la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore”*

Parte dei suddetti reclami hanno ad oggetto il malfunzionamento del servizio. In relazione ad essi si ritiene che non possa trovare accoglimento la richiesta d'indennizzo per la mancata risposta, atteso che l'omesso/tardivo riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Agli atti del procedimento risultano, inoltre, reclami trasmessi a mezzo PEC del 4, 5, 17 marzo 2020, volti a contestare, il primo, le fatture per modifiche unilaterali del contratto, il secondo, il mancato invio degli elenchi telefonici e l'addebito del relativo costo, il terzo l'aumento dei costi in bolletta dopo l'inizio della fatturazione mensile.

Al riguardo occorre evidenziare che l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta in relazione ad ogni singola oggetto di doglianza, comunque non riproposte esplicitamente in istanza, se non nei termini della doglianza *sub ii)* inerente l'insoddisfacente gestione da parte dell'operatore, determinerebbe il riconoscimento a favore del medesimo di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

Potrà essere, dunque, tenuta in considerazione la mancata al reclamo scritto del 4 marzo 2020, rimasto inesitato.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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 nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento sugli Indennizzi.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 18 aprile 2020, (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo inviato via fax il 4 marzo 2020) ed il *dies ad quem* nella data del 5 luglio 2021, giorno dello svolgimento dell'udienza dell'istanza di conciliazione paritetica.

Quindi, l'istante ha diritto all'indennizzo nella misura massima prevista pari ad euro 300,00 (trecento/00), al netto delle note di credito eventualmente erogate a tale titolo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari ad euro 114 (centoquattordici/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio internet sull'utenza n. 055 919xxxx, al netto di importi eventualmente già erogati.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari euro 433,00 (quattrocento

trentatré/00), a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio ADSL sull'utenza n. 055 919xxxx, al netto di importi eventualmente già erogati.

4. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio voce sull'utenza n. 055 919xxxx nei periodi dal 2 – 13 dicembre 2020 e dal 31 marzo all'8 aprile 2021. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, al netto delle note di credito eventualmente erogate a tale titolo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)