

**DELIBERA 485/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**F. Fxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/211050/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 F. Fxxx del 28/11/2019 acquisita con protocollo n. 0514960 del 28/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione l'istante, signor Federico Fiorito, ha lamentato: "La linea telefonica (ISDN) dal 25.01.2019 al 05.03.2019 è rimasta completamente isolata, non ricevevo né potevo effettuare chiamate. Si tratta di due numeri 06.68xxx e 68xxx, di cui uno dedicato al fax, intestati al ricorrente e relativi ad una linea AFFARI a servizio di uno studio legale. E' intervenuto un tecnico in data 04.02.2019 dicendo che era un problema alla cabina e che avrebbero fatto ulteriori interventi per risolvere il problema. Problema che oggi, a distanza di oltre 20 giorni persiste con enorme pregiudizio per la mia attività. La situazione è stata poi risolta solo in seguito alla richiesta di un provvedimento temporaneo e mediante l'attivazione di una distinta procedura (GU/86865/2019). Il disservizio è da ritenersi ancor più grave laddove si consideri che la linea risultava libera per il chiamante con la conseguente impossibilità di ipotizzare il malfunzionamento della stessa. A ciò si aggiunga l'isolamento anche della segreteria telefonica presente in studio e che avrebbe quantomeno segnalato il numero di telefono mobile; a seguito del reclamo e dei successivi solleciti, la Wind ha comunicato la emissione, a titolo di indennizzo, di due note di credito, una per euro 12,65 (mail del 12.03.2019) ed una di euro 45,16 (mail del 29.04.2019). Ebbene, al di là della irrisorietà della quantificazione, si segnala che è stata emessa la sola nota di credito da euro 12,65. Il danno subito deve ricomprendere la restituzione degli importi di cui alle fatture puntualmente pagate a mezzo addebito diretto sul conto corrente per il periodo di mancato funzionamento del servizio, degli indennizzi previsti tenuto conto della doppia linea, della tipologia del contratto affari, della doppia procedura conciliativa instaurata, del tempo trascorso e della mancata risposta ai reclami oltre alla perdita economica subita dall'attività professionale. Richiesta: immediato ripristino delle linee Risarcimento dei danni subiti e subendo pari ad euro1.000,00.

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

Si costituiva WIND TRE SPA deducendo che: "Con istanza GU14/211050/2019 depositata innanzi al Corecom Lazio, Federico Fiorito in qualità di titolare della linea oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 353/19/CONS nei confronti di Wind Tre, lamentando il disservizio delle linee fisse e chiedendo a Wind Tre il ristoro di euro 1.000,00, per danni ed indennizzi vari. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per i danni generici, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr art. 20, comma 4, regolamento sulle procedure di risoluzione

delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.” Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. In primo luogo, il Gestore eccepisce l’assoluta indeterminazione delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente “... la linea telefonica è completamente isolata.... È intervenuto un tecnico dicendo che era un problema della cabina” senza nulla specificare in merito alle attività svolte dal Gestore in risposta ai reclami avanzati dall’istante. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L’istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all’art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”. A sua volta, l’art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell’istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell’utente ovvero la denominazione e la sede di persone giuridiche; b) il numero dell’utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiori a cinque; c) la denominazione dell’operatore interessato; d) i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell’istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all’oggetto della controversia e i documenti che si allegano”. E’ bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre spa, 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. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l’inammissibilità dell’istanza. In ogni caso, codesta rispettabile Autorità non può non tener in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le “scarne” indicazioni fornite da controparte. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Le linee telefoniche, oggetto di contestazione, sono state attivate in data 28.08.2008 con profilo Happy Italy Affari. In data 30.01.2019 la scrivente convenuta riceveva il primo reclamo che segnalava il malfunzionamento delle linee e in seguito, effettuate le opportune verifiche, riconosceva gli estremi per provvedere ad un rimborso per disservizio tecnico (linea muta) nel periodo indicato dall’istante. Veniva dunque gestito uno storno parziale

del conto telefonico W1902849927 tenendo conto del periodo di utilizzo del cliente – dal 09.12.2018 al 29.01.2019 – e di quello del disservizio – dal 30.01.2019 all’08.02.2019. Veniva pertanto emessa nota di credito n. 911584434 dell’importo di euro 10,37 + Iva. L’istante presentava un ulteriore reclamo in cui contestava il conto telefonico W1906310592. All’istante veniva inviata risposta tramite e-mail ed il Gestore, in ottica di caring, emetteva un’ulteriore nota di credito n. 911734807 dell’importo di euro 37,26 + Iva, a storno parziale della sopra citata fattura. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l’Ill.mo Co.Re.Com. adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che l’emissione delle note di credito a storno delle fatture conferma la buona volontà del Gestore nel ristorare al cliente. Alla luce delle considerazioni e deduzioni difensive le domande dell’istante risultano essere infondate e dovranno essere rigettate. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società Conclude perché l’Autorità voglia: in rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni in cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art. 16, comma 4.

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

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può 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) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall’utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono. L’utente lamenta, in primis, il mancato funzionamento delle linee telefoniche ISDN 0668xxx e ISDN 0668xxx dal 25.01.2019 al 05.03.2019. La delibera n. 80/12/CIR afferma che: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l’utente non può più pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l’operatore non dimostri che l’inesatto adempimento ovvero l’inadempimento totale sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’art. 1218 codice civile ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali,

salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori. All'occorrenza, per esempio nel caso di denuncia di malfunzionamento per linea occupata/a intermittenza/disturbata ecc., l'operatore potrà dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito dei test tecnici effettuati, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa." Nel caso di specie, l'utente inviava reclamo di segnalazione di malfunzionamento della linea ISDN, confermato il ricevimento del reclamo nelle memorie difensive dell'operatore. Il malfunzionamento della linea telefonica durava per un periodo pari a 39 giorni tra il 25 gennaio 2019 ed il 05 marzo 2019, con reclamo pervenuto all'operatore il 30 gennaio 2019); l'operatore non ha depositato alcuna documentazione che possa comprovare la correttezza del proprio operato. Ciò premesso si ritiene, quindi, che il sig. Fiorito abbia diritto alla corresponsione di un congruo indennizzo. Al fine della quantificazione dell'indennizzo soccorre l'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, Regolamento sugli Indennizzi, art. 6, comma 1, in cui si afferma che "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Il comma 3 dello stesso articolo, recita "Se 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". L'art. 13, comma 3, della stessa delibera, stabilisce che "se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7". Tale soglia, nel caso di specie, obbliga l'operatore a corrispondere un ammontare complessivo di euro 408,00, pari a 34 giorni (dal 30 gennaio al 05 marzo) di malfunzionamento. (giorni 34 x euro 6 x 2), per ciascuna linea, pertanto, l'ammontare complessivo è pari ad euro 816,00 (408,00 euro x 2). L'istante chiede l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Il primo reclamo era ricevuto dal gestore in data 30 gennaio 2019 ed effettuate le opportune verifiche riconosceva gli estremi per provvedere ad un rimborso per disservizio tecnico (linea muta) nel periodo indicato dall'istante dal 30.01.2019 fino all'08.02.2019 emettendo una nota di credito per euro 10,37 + iva. Anche alla presentazione del secondo reclamo l'operatore rispondeva tramite e-mail ed emetteva un'ulteriore nota di credito dell'importo di euro 37,26 + iva. Pertanto, avendo il gestore risposto ai reclami, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 73/11/Cons e ss.mm.ii, all'istante non spetta alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. F. Fxxx avverso la società WIND TRE Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente la somma, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, di € 816,00 per il malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 6, comma 1 e 3, dell'art. 13, comma 3, del Regolamento in materia di Indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A Delibera 347/18/CONS).

2. La società Wind Tre SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

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

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

6. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini