

**DELIBERA 494/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**A.E.C.I. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/211631/2019)**

**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 A.E.C.I. Cxxx del 29/11/2019 acquisita con protocollo n. 0516933 del 29/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione l'istante, A.E.C.I. Cxxx, ha lamentato: “vari disservizi subiti sulla linea voce e ADSL nei mesi e giorni precedenti risolti solo temporaneamente. Dal giorno 13.03.2019 per l'ennesima volta il servizio di linea è malfunzionante, subisce isolamenti sia sulla linea voce che ADSL e la linea è spesso disturbata ed è impossibile ricevere ed effettuare chiamate. Il Corecom Lazio ha archiviato il procedimento GU5/96606/2019 in data 21.03.2019 motivando l'archiviazione con la seguente dichiarazione: la linea è attiva, ma continuano i fruscii e interferenze, da quando la linea è passata da ADSL a FIBRA. Si richiede l'indennizzo per sospensione della linea voce ed ADSL. Indennizzo per mancata risposta ai reclami, data reclamo 13.03.2019. Varie ed eventuali spese di procedura.

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

Si costituiva WIND TRE spa deducendo che: “Con l'avvio della presente procedura la società istante afferma di aver sottoscritto un contratto associato al numero 069xxx, sostenendo di aver riscontrato dei disservizi tecnici, poiché la linea è spesso disturbata ed è impossibile ricevere ed effettuare chiamate. 1) Numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni: la linea attivata in data 23.12.2014, numero 0693xxx, tipologia ULL, modificata con accesso Fibra, la linea è attualmente attiva ed utilizzata sulla rete Wind Tre. 2) Richiesta di ristoro per mancata risposta al reclamo e malfunzionamento tecnico. Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di ristoro per mancata risposta reclamo e malfunzionamento tecnico, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, nelle more del precedente procedimento GU14/153844/2019 si era impegnata a rimborsare/indennizzare A.E.C.I. CASTELLI ROMANI. L'importo totale erogato in accordo transattivo è pari ad euro 600,00 tale rimborso è stato effettuato tramite iban, come da transattiva del 22.10.2019. Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. 3) Richiesta di ristoro delle spese di procedura ed assistenza: Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di ristoro delle spese, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, 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 dalle Delibere dell’Autorità. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Nella denegata ipotesi che l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la scrivente precisa quanto in seguito indicato. 4) In merito, ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro. Si rappresenta che la linea oggetto di contenzioso è attualmente attiva sulla rete Wind Tre e regolarmente funzionante (si allega dettaglio traffico estrapolato rispettando il Codice Privacy, che conferma l’utilizzo dei servizi). Nelle more del precedente procedimento GU14/153844/2019 si era impegnata a rimborsare/indennizzare A.E.C.I. CASTELLI ROMANI. L’importo totale erogato in accordo transattivo è pari ad euro 600,00 tale rimborso è stato effettuato tramite iban, come da transattiva del 22.10.2019. Avendo il Gestore già erogato l’importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Si rappresenta che la parcellizzazione delle istanze che potevano essere avanzate in un unico contenzioso posta la vetustà dell’origine degli accadimenti rispetto alla proposizione della istanza, è comunque contraria ad ogni principio di buona fede ed all’efficienza della procedura, nonché allo spirito deflattivo della stessa; su tale circostanza la scrivente richiama la viva attenzione di codesto rispettabile CoReCom al fine di porre un limite alla proliferazione e/o duplicazione dei contenziosi. Lo scrivente Gestore osserva, altresì che A.E.C.I. Castelli presentava nuova istanza di adozione di un provvedimento temporaneo GU5/96606/2019, che a marzo 2019 veniva archiviato confermando che la linea fissa oggetto di contestazione risultava regolarmente attiva. Difatti in data 27.03.2019 rintracciato l’utente la convenuta riceveva conferma sul corretto funzionamento della linea fissa per entrambi i servizi dati e voce. Con riferimento al disservizio lamentato si rappresenta che il reparto preposto ha tentato diversi contatti con l’utente sia al recapito fisso 0645xxx e 0693xxx che al mobile 3405xxxx durante tutta la durata del contratto fino al mese corrente e si conferma ancora una volta che la portante Fibra Vula risulta “up e stabile”, anche contattando il DN voip squilla libero. In ogni caso si richiamano le Condizioni Generali di Contratto art. 23 procedura reclami – rimborsi: “ 23.3 Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell’art. 7 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l’utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all’art. 14 e con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di Wind e senza il pagamento di alcun costo per il recesso. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge”. Con riferimento alla “interruzione/sospensione del servizio” la Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’”an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non

consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo” (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Si tenga, altresì, in considerazione che la Carta dei Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all’art. 2.2 dispone che “...Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest’ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato di disservizio occorso”. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3. Ciò posto, dunque, il diritto dell’istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che “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”. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR; 82/12/CIR; 38/12/CIR; 69/10/CIR). 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. Si rappresenta inoltre che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l’inadempimento dell’operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all’operatore quest’ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente ed eventualmente solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; con la suddetta delibera l’Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guide (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra – ovvero oneri informativi – in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella

mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. 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 la gestione già effettuata delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore. In tema di accesso ad Internet da postazione fissa, preme rilevare che, con Delibere 131/06/CSP e 151/12/CONS, l'Autorità ha inteso introdurre una serie di indicatori rispetto ai quali gli operatori devono essere misurati. In particolare, con queste disposizioni, l'AGCom ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché ha previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità offerta. In caso di tecnologia ADSL, l'informazione deve essere corredata dall'avvertenza che il valore pubblicizzato deriva da misurazioni effettuate su linee che distano meno di 1000 – 1500 metri dal DSLAM. E' noto infatti che la velocità di trasferimento dei dati della linea dipende sia dalla lunghezza del rame (distanza dalla centrale) e sia dalla degradazione del segnale dovuta alla qualità dello stesso. Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. La misurazione ha un 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. Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'utente registrandosi sul sito <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, scaricando ed installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere (AGCom delibera n. 126/16/CIR, AGCom delibera n. 93/11/CIR). L'Autorità Voglia in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dell'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/189/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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. L'utente lamenta il

malfunzionamento della linea fissa voce e ADSL n. 0693xxx a partire dal reclamo presentato il 13.03.2019 e prosegue con l'invio dei reclami fino al 17 luglio 2019. Nello stesso periodo, il 21.03.2019, il Co.re.com. Lazio archiviava il procedimento di adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio n. GU5/96606/2019, con la seguente motivazione: la linea è attiva, ma continuano i fruscii e interferenze, da quando la linea è passata da ADSL a FIBRA. In data 22 ottobre 2019, l'operatore Wind Tre spa, presentava accordo transattivo teso a risolvere bonariamente, nonché definitivamente le liti tra loro insorte con la presentazione, da parte dell'utente, di domanda per l'adozione di un provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera Agcom n. 203/18/CONS, presso il Corecom Lazio GU/14/153844/2019, con l'impegno ad emettere entro 120 giorni dall'accettazione, un bonifico di euro 600,00 (seicento) intestato all'utente sulle coordinate bancarie in possesso dell'operatore stesso. Transazione che veniva accettata e firmata dall'istante in data 22 ottobre 2019. Da quanto su esposto ne deriva la cessata materia del contendere. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. La cessata materia del contendere nella controversia fra AECI Cxxx e Wind Tre SpA, per l'accettazione della proposta transattiva del 22.10.2019 con erogazione dell'importo di € 600,00 a favore dell'istante. Spese di procedura compensate.

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

4. 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