

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

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

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXdel 07/07/2023 acquisita con protocollo n. 0182329 del 07/07/2023;

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

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

1. La posizione dell'istante

In data 20 dicembre 2022, IXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX ha prontamente comunicato a WindTre S.p.A in qualità di cliente "business" per l'utenza telefonica n. XXXXXXXXX (Codice Cliente: XXXXXXXX), un guasto tecnico alla precitata linea che le impediva di ricevere ed effettuare chiamate. Successivamente, la Società ha cercato di contattare più volte il servizio clienti dell'Operatore per segnalare il perdurare del guasto e per avere informazioni in merito alle tempistiche di risoluzione, senza tuttavia ottenere adeguata assistenza e risposte esaustive. Peraltro, la Società ha trasmesso all'Operatore anche molteplici solleciti scritti (cfr. e-mail PEC di data 4 gennaio 2023; 13 gennaio 2023; 21 gennaio 2023; 7 febbraio 2023; 1 marzo 2023; 10 marzo 2023), anche per mezzo del sottoscritto difensore (Cfr. email PEC di data 10 febbraio 2023), tutti rimasti privi di riscontro. Tenuto conto del perdurare dell'isolamento del servizio voce, dell'inerzia dell'Operatore nel gestire il reclamo e soprattutto dell'assoluta incertezza in merito la data di risoluzione del guasto – più volte posticipata dall'Operatore (dapprima il 4 marzo 2023 e poi il 1° marzo 2023) la Società si è vista costretta ad adire il CORECOM Veneto per vedere riconosciuti i propri diritti. In data 15 marzo 2023, la Società, rappresentata e difesa dall'Avv. XXXXXXXX, ha dunque depositato presso il CORECOM Veneto l'istanza ex Art. 6 e seg. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203118/CONS" (di seguito anche solo il "Regolamento") per avviare il procedimento volto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia insorta contro l'Operatore ed ottenere: - l'immediata risoluzione del guasto occorso alla linea telefonica n. XXXXXXXXX, con l'erogazione ed esecuzione del servizio contrattualmente previsto; - l'emissione di una nota di credito per le fatture pagate dalla data di segnalazione del guasto fino alla risoluzione dello stesso; nonché - la corresponsione degli indennizzi previsti ed il risarcimento del maggior danno subito. In data 16 marzo 2023, la Società ha presentato altresì l'istanza ex Art. 5 del Regolamento per l'adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio per la precitata utenza ed in data 20 marzo 2023 il CORECOM Veneto, verificata l'ammissibilità della richiesta, ha invitato l'Operatore a produrre eventuali memorie entro il termine di cinque giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento GU5/594529/2023. In data 17 maggio 2023, il guasto alla linea telefonica è stato risolto. Il tempo impiegato dall'Operatore per la risoluzione del disservizio è stato dunque di ben 148 giorni. A seguito della chiusura del reclamo, l'Operatore ha stornato la quota parte delle fatture relative al servizio voce che nel frattempo erano state regolarmente saldate dalla Società. A seguito dell'inadempimento dell'Operatore agli obblighi contrattuali assunti, la XXXXXXXXXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX ha subito notevoli disagi ed ingenti danni in quanto non ha potuto usufruire del servizio telefonico - pur continuando a pagare regolarmente il canone mensile- non ha potuto ricevere le prenotazioni dei suoi Cliente, in particolare durante le festività Natalizie, il Carnevale e le successive festività Pasquali, e non ha potuto chiamare i propri fornitori.

L'utente, quindi, chiede:

- i. l'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica dal 20 dicembre 2022 (data di apertura del reclamo) fino al 17 maggio 2023 (data di risoluzione del disservizio) per un importo pari a € 1.776,00= o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche in equità, in proporzione ai disagi subiti;
- ii. l'indennizzo per la mancata gestione del reclamo per un importo pari a € 300,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche in equità, in proporzione ai disagi subiti;
- iii. le spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

In data 21/12/2022 veniva aperta segnalazione di assistenza tecnica per la componente voce della linea XXXXXXXXXXXX oggetto del presente procedimento .

Si riscontrava guasto cavo Telecom con causale Attesa Permesso Enti come da schermata di sistema certificato. In data 04/01/2023 Parte istante inviava pec con cui sollecitava la risoluzione del guasto afferente la componente voce (guasto generalizzato per Attesa permesso Enti) dichiarando di poter utilizzare unicamente la rete internet Si informava il cliente che la sua segnalazione del 04/01/2023 risultava in lavorazione Parte istante inviava rispettivamente in data 12/01, 21/01, 07/02, 12/02, 01/03/2023 pec di sollecito risoluzione guasto, a seguito delle quali la convenuta provvedeva prontamente a sollecitare e monitorare i ticket aperti su portale TIM Wholesale, posto che la suddetta lavorazione per l'espressa risoluzione del disservizio "guasto cavo" era di competenza di TIM; si provvedeva, altresì, a darne opportuno riscontro all'utente Il cavo guasto, motivo del disservizio, necessitava dell'intervento di TIM per la risoluzione. Di seguito si riportano le conferme di presa in carico delle varie segnalazioni dell'utente con le relative risposte In data 16/03/2023 parte istante, contestualmente all'esperimento del tentativo di conciliazione, si rivolgeva al Corecom Veneto per l'adozione di un provvedimento d'urgenza ex art 5 (GU5/594529/2023); con una prima nota del 20/03/2023 la scrivente convenuta confermava l'apertura della segnalazione di assistenza tecnica in stato "Attesa Permesso Privati Con successiva nota del 27/03 la convenuta rappresentava: in vista dell'intervento a programma per il 25/03 u.s. Telecom Italia aveva comunicato quanto segue: "serve permesso acqueo per lavorazione su canale e organizzazione chiatra per posa cavo su tratta subacquea". In data odierna l'ente di competenza ha inviato nuovamente sollecito a Telecom per delucidazioni in merito. Sarà cura della scrivente fornire aggiornamenti Di seguito tutto il carteggio, a dimostrazione della proattività dello scrivente, tra la convenuta e TIM con riferimento al ticket aperto sul relativo portale in merito al disservizio oggetto di controversia, causa forza maggiore in carico a terzi, e della necessità imprescindibile di ricevere permessi speciali da parte del "Magistrato delle Acque" per la posa di un cavo su tratta subacquea nel centro storico di Venezia Il disservizio della linea voce, quindi, a seguito dell'interventi dei sommozzatori autorizzati ad agire dal Magistrato delle Acque, trattandosi di centro storico, veniva ripristinato, come altresì dichiarato dalla controparte, in data 17/05/2023. Pertanto, veniva appurato che, nella fattispecie in esame, alcuna azione possibile risultava essere di competenza della convenuta che, ad ogni modo, notiziava puntualmente controparte dei continui sviluppi in merito e fino alla risoluzione delle attività in carico a terzi (come da note ex art 5 GU5/594529/2023). Nel merito Per la fattispecie in esame voglia l'Autorità escludere qualsivoglia responsabilità da parte di Wind Tre per il tempo occorso per la risoluzione del disservizio relativo alla componente voce; preme sottolineare non solo che la risoluzione del guasto necessitava dell'intervento esclusivo di TIM, ma soprattutto che vi era una causa di forza maggiore dovuta alla necessaria autorizzazione da parte del "Magistrato delle Acque" per la posa di un cavo su tratta subacquea da parte dei sommozzatori nel centro storico di Venezia. In ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità dei disservizi nell'alveo della forza maggiore ed è pertanto evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind Tre per quanto occorso e per il perdurare del disservizio. Le condizioni generali di contratto prevedono che "Nel caso di attivazione dei Servizi Infostrada con WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo" (art. 7.3). Così dispone anche la Carta dei Servizi secondo cui "WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile" [omossis] Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta" (art. 9). L'utente ha quindi diritto ai relativi indennizzi soltanto nei casi in cui tali termini non fossero rispettati, ma nel caso de quo è stato dimostrato in atti che la convenuta non ha potuto materialmente risolvere il guasto per impedimenti dovuti a causa di forza maggiore nonostante la sua proattività: necessaria autorizzazione da parte del "Magistrato delle Acque" per la posa di un cavo su tratta subacquea nel centro storico di Venezia. La natura degli impedimenti riscontrati, non imputabili alla

convenuta, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi nonché dall'Allegato A alla delibera 347/18/CONS. Preme, infatti, sottolineare che Wind Tre ha pienamente rispettato i propri oneri informativi comunicando in modo tempestivo al Cliente, telefonicamente o tramite portale Concilia Web gli eventuali impedimenti, di cui il Cliente era ben consapevole. Sul tema analoghe pronunce esonerano da responsabilità l'operatore, laddove l'utente è stato informato delle difficoltà tecniche riscontrate e ad esso non imputabili, che risultino essere ostative all'attivazione del servizio (Deliberazione n.79/2016 Corecom Basilicata; Delibera Agcom n.181/20/CIR). Voglia l'adita Autorità considerare l'orientamento giurisprudenziale in materia secondo il quale è inesistente la responsabilità della convenuta nella sospensione del servizio telefonico per causa di forza maggiore Né può trovare accoglimento la domanda di indennizzo come da delibera AGCom 73/11 CONS che è applicabile esclusivamente nei casi di motivi "imputabili all'operatore"; tale imputabilità è invece esclusa essendo stato riconosciuto il verificarsi di una causa di forza maggiore. Avendo la scrivente convenuta messo in campo tutte le azioni di sua competenza, trattandosi di un disservizio dovuto a cause di forza maggiore e impedimento terzi, così come acclarato con memoria difensiva ex art.5, contesta la richiesta di indennizzo di parte istante. Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta essere del tutto infondata; in primis perché come ampliamento documentato la convenuta ha sempre preso in carico le segnalazioni scritte dell'utente di sollecito risoluzione guasto e provveduto a darne riscontro nell'immediatezza degli eventi sia telefonico che scritto e, inoltre, perché le stesse risultano altresì riscontrate con le note ex art 5. Per completezza di informazione si rappresenta che immediatamente dopo la risoluzione del guasto (17/05/2023), lo si ribadisce non di responsabilità della convenuta, parte istante, in data 22/05/2023, inviava richiesta di disdetta del contratto telefonico con dismissione definitiva della numerazione. Si rappresenta, infine, che è stata riconosciuta all'utente una NDC di € 307,72 come rimborso delle fatture pagate nel corso del disservizio con bonifico su IBAN IT XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Windtre chiede, quindi, che vengano rigettate tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate

Con memoria di replica depositata in data 17.10.2023. l'utente precisa quanto segue:

Dalla semplice lettura dell'avversa Memoria difensiva si comprende la difficoltà di Wind Tre S.p.A. a sostenere il dibattito sul piano fattuale e giuridico. Tanto premesso, la XXXXXXXXX con la presente Memoria intende contestare e replicare alle avverse deduzioni in ogni loro parte, nessuna esclusa per le seguenti ragioni XXXXXXXXX ha comunicato a Wind Tre S.p.A. il guasto tecnico alla propria linea telefonica in data 20 dicembre 2022. Da tale data e fino all'instaurazione del procedimento innanzi al Corecom Veneto l'esponente, nonostante le sei PEC di sollecito trasmesse all'Operatore (Cfr. Allegato n.1 - Memoria di data 07-07-2023), non ha ricevuto alcuna informazione in merito alla natura del guasto, allo stato di avanzamento della pratica ed alle relative tempistiche di risoluzione. L'Operatore non ha infatti risposto alle PEC del proprio Cliente (Cfr. Allegato n. 1) ma del resto non si è preoccupata di rispondere neanche alla lettera di diffida trasmessa dal sottoscritto difensore con PEC di data 10 febbraio 2023 (Cfr. Allegato n. 2 - Memoria di data 07-07- 2023). Tale comportamento è indice della poca cura ed attenzione riposta dall'Operatore alla segnalazione di guasto del proprio cliente. 1.2- Sul punto, si evidenzia all'Ill.mo Corecom che le schermate riportate a pagina 3 e 4 della Memoria difensiva dell'Operatore sono semplici "screenshot" del sistema gestionale interno di Wind Tre, non accessibile al Cliente. Peraltro, dall'esame della schermata denominata "Dati Camp. RATT" (Cfr. Pag. 3 - Memoria Wind Tre) emerge chiaramente che la priorità attribuita dall'Operatore alla segnalazione di guasto della XXXXXXXXX fosse "bassa" con gravità "minore La seconda schermata (Pag. 4 - Memoria Wind Tre) è invece la risposta generata automaticamente dal sistema informatico dell'Operatore con la quale viene comunicata la "presa in carico del problema" con l'assegnazione di un numero identificativo. Nulla di più. Appare pertanto chiaro che le predette schermate nulla provano in merito alla reale gestione "proattiva" del reclamo da parte dell'Operatore e tanto meno possono costituire prova dell'adeguata gestione alla propria linea telefonica (cfr. Pag- 10 - Memoria difensiva Wind Tre). L'esponente ha dovuto dunque attendere 90 giorni prima di ricevere riscontro scritto al proprio reclamo. A pagina 12 della propria Memoria, l'Operatore riporta qualche stralcio di comunicazione avvenuta con l'operatore TIM, soggetto terzo rispetto al rapporto contrattuale tra utente (XXXXXXXXXX) ed Operatore (Wind Tre). Le predette schermate sono la cartina di tornasole della mancata tempestiva gestione del reclamo da parte di Wind Tre secondo le tempistiche ("massima celerità") indicate all'Art. 7 delle Condizioni generali di contratto (Cfr. Allegato alla Memoria Wind Tre). Le date riportate nel carteggio sono infatti le seguenti: 8 marzo 2023 (78 giorni dall'apertura del reclamo); 28 marzo 2023 (98 giorni dall'apertura del reclamo); 3 aprile 2023 (101 giorni dall'apertura del reclamo). Peraltro, dall'esame delle predette schermate emerge chiaramente come l'operatore TIM non abbia mai fatto riferimento a "cause di forza maggiore" e/o a situazioni particolarmente complesse in relazione al guasto. Sul punto, si riporta in calce il testo dell'email di TIM con la descrizione dell'intervento (Cfr. Pag. 12 - Memoria Wind Tre): "Buongiorno, swrtw2036194573 serve permesso acqueo per lavorare e organizzare chiatta per posacavo su tratta subacquea. Cordiali saluti Gruppo Gestione Escalation"

L'asserita causa di forza maggiore L'Operatore cerca di giustificare il proprio conclamato inadempimento invocando lo scudo della "causa di forza maggiore", asseritamente individuata nella necessità di ottenere il permesso di terzi per la "posa di un cavo su tratta subacquea nel centro storico di Venezia". Sul punto, l'esponente contesta che la predetta circostanza possa essere ricondotta nell'alveo delle cause di forza maggiore. Per la dottrina, è pacifico infatti che per tali eventi devono intendersi unicamente quegli eventi naturali ed umani imprevedibili (ad es. uragani; terremoti; inondazioni; guerre; ribellioni) che per la loro imprevedibilità non sono contrastabili una volta che si sono verificati. Del resto anche la giurisprudenza è unanime nel ritenere che la causa di forza maggiore consista in un evento oggettivo, straordinario, imprevedibile e di forza tale da rendere impossibile (e non semplicemente più oneroso) l'adempimento (Ex multis: Cassazione Civile nn. 13533/21, 15073/09, 9645/04, 2339/92, 8294/90, 5653/90). Nel caso di specie, non si riscontra alcuno dei precitati requisiti di straordinarietà, imprevedibilità ed impetuosità che sono invece richiesti da dottrina e giurisprudenza per invocare l'ipotesi di causa di forza maggiore e giustificare così l'inadempimento del debitore. Peraltro, l'asserita necessità di ottenere un permesso di terzi per riparare il guasto è una circostanza riportata esclusivamente dall'Operatore ma non è stata prodotta alcuna prova documentale del carteggio con l'ente di competenza e soprattutto non vi è traccia alcuna dell'attività posta in essere dall'Operatore per sopperire alle asserite lungaggini amministrative che comunque non possono certo giustificare il relativo inadempimento. Sul punto, si osserva che una recente Delibera del Corecom Sardegna (n. 40/2021) - del tutto simile al caso di specie - ha riconosciuto il diritto all'indennizzo dell'utente per malfunzionamento alla linea telefonica in quanto la circostanza allegata (in quel caso, la necessità di ottenere l'autorizzazione dal Comune per la "manomissione" della rete stradale) era stata meramente asserita dall'Operatore ma non provata con alcun documento (ad. es. richiesta al Comune per effettuare i lavori). Inoltre, seguendo un consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis Sentenza del Tar Lazio n. 5201/2021), il Corecom Sardegna ha altresì ritenuto che il cd. "retrocartellino" sia un documento non idoneo a provare quanto affermato dall'operatore in quanto documento proveniente dalla parte stessa. Nel caso de quo, anche nella denegata ipotesi in cui il Corecom Veneto dovesse qualificare la richiesta di permesso ad operare in un canale quale "causa di forza maggiore", si osserva come la predetta circostanza non sia stata provata documentalmente dall'Operatore e pertanto la relativa eccezione dovrà essere disattesa. Del resto, l'Operatore non poteva non sapere che Venezia è una città costruita sull'acqua e che parte delle tubazioni che trasportano i cavi delle linee telefoniche - così come quelli che trasportano il gas, l'energia elettrica e l'acqua potabile - percorrono alcuni tratti sott'acqua. Al momento della sottoscrizione del contratto con la XXXXX XX XXXXX l'Operatore era perfettamente cosciente del precitato contesto geografico in cui il servizio telefonico veniva offerto e pertanto, se avesse voluto limitare la sua responsabilità in caso di guasti ad un cavo/tubo subacqueo a Venezia, avrebbe dovuto inserire nel contratto una specifica clausola di esonero da responsabilità per tali eventi. Viceversa, una clausola di tale tenore non è stata inserita tra le condizioni contrattuali (Cfr. Doc. allegato alla Memoria Wind Tre). Con riferimento alla giurisprudenza citata da controparte, si osserva invece come la stessa sia del tutto inconferente al caso di specie. Le delibere AGCOM citate dall'Operatore si riferiscono infatti a fattispecie in cui il disservizio subito dal cliente era dipeso da reali eventi di forza maggiore (un incendio; maltempo) che per definizione sono eventi straordinari ed imprevedibili. Lo stesso dicasi per le sentenze del Giudice di Pace di Montesarchio che si riferiscono all'eccezionale nevicata del 2012, evento atmosferico certamente rientrante nel concetto di "causa di forza maggiore". Si rileva infine che Wind Tre non ha invocato la forza maggiore quale causa generativa del guasto al cavo (ad esempio, a seguito del tranciamento ad opera di un'elica di una barca o a seguito dei lavori di dragaggio del canale) ma unicamente quale causa del ritardo per risolvere il disservizio dovuto all'asserita necessità di ottenere un permesso per sollevare il tubo dal canale. Sul punto, ci si pone la domanda se un "permesso" per operare in un canale a Venezia, ove l'acqua è un elemento connaturale alla città, possa essere effettivamente qualificato quale evento eccezionale, straordinario, imprevedibile, impetuoso, impeditivo e tale da assurgere causa di forza maggiore. La risposta negativa alla presente domanda appare chiara alla presente difesa. L'esponente ritiene che Wind Tre S.p.A. non abbia preso in seria considerazione il proprio reclamo ("priorità bassa") al momento della relativa segnalazione (20 dicembre 2022) e che successivamente non lo abbia adeguatamente gestito. Infine, si ritiene che la causa di forza maggiore invocata dall'Operatore (l'ottenimento di un permesso) non abbia le caratteristiche di eccezionalità, imprevedibilità, inevitabilità, gravità e catastoficità (Ex multis: Corte di Cassazione Civile n. 13533/2021; Trib. Avellino n. 630/2021) richieste da dottrina e giurisprudenza per giustificare l'inadempimento.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: se da un lato si potrebbe condividere quanto affermato da Windtre circa l'esonero di responsabilità nella ritardata riparazione del guasto in virtù del fatto che solo Telecom fosse il soggetto deputato ad interloquire con l'Autorità amministrativa di competenza per concordare modalità e tempi dell'intervento sull'infrastruttura (di proprietà di Telecom), si ritiene, pur tuttavia,

configurabile, nel caso specifico, una precisa responsabilità di Windtre in tema di mancato adempimento degli oneri informativi di competenza, nei confronti del cliente. L'operatore, infatti, non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte a tutte le ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell'istante, né di averlo adeguatamente informato in ordine alla problematica riscontrata negli interventi effettuati, né, tantomeno, ha documentato l'attività di gestione del cliente.

Si osserva, del resto, che, Windtre, a fronte di una prima segnalazione di guasto da parte del cliente datata 20.12.2022, soltanto in data 20.03.2023 provvedeva ad informare l'utente sulla necessità di un intervento di un soggetto terzo ("attesa permesso privati") per la risoluzione del guasto.

Si può certamente affermare, senza tema di smentita, che l'istante, in virtù della predetta carenza informativa, abbia subito un disservizio meritevole di adeguato ristoro, ritenendosi pertanto applicabile, in via analogica, quanto previsto dal Regolamento indennizzi, di cui al combinato disposto dell'art. 4, comma 2 - *"l'indennizzo di cui al comma 1 (€ 7,50) è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"* - e dell'art. 13, comma 7 - *"per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità"*.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, esso andrà circoscritto dal 20.12.2022 (data della prima segnalazione di guasto) al 22.03.2023 (data della comunicazione con cui il gestore fornisce un riscontro all'utente in ordine alla necessità di un intervento di soggetti terzi) per complessivi 90 (novanta) giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50= (a sua volta moltiplicato per due, in quanto trattasi di utenza affari) determina un indennizzo pari a complessivi € 1.350,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: l'utente, come del resto confermato da Windtre nella propria memoria difensiva, provvedeva, già in data 20.12.2022, a segnalare al gestore l'interruzione della linea voce dell'utenza XXXXXXXXX segnalazione a cui facevano seguito, visto il perdurare del disservizio lamentato, diversi reclami inoltrati tramite pec (prodotti in atti unitamente alle relative ricevute di consegna).

Giova rilevare, in proposito che per poter valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente.

L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata, in modo da mettere quest'ultimo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole in ordine alla prosecuzione o meno del rapporto contrattuale.

Non è conforme a ciò un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, come avvenuto nel caso de quo, in cui Windtre, ai diversi reclami inoltrati tramite pec dall'utente, fornisce sempre una risposta quantomeno laconica e generica: *"ti confermiamo la presa in carico del problema ..."*

Nel caso di specie, la condotta dell'operatore, alla luce di quanto sopra evidenziato, non risulta essere stata conforme agli obblighi sopra esplicitati, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo (si veda Agcom Delibera n. 117/10/CIR Corecom Lombardia Delibera n. 35/11 e Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 22/12).

Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei Servizi che nel caso di Windtre prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore.

Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con la risposta fornita dal gestore, in data 20.03.2023, all'interno del procedimento GU5/594529/2023, in cui per la prima volta Windtre fornisce un riscontro preciso (*"si informa che è stata aperta la segnalazione di assistenza tecnica, identificata dal RATT id 1-579822644118, allo stato in 'Attesa Permesso Privati' e con data prevista risoluzione 25-03-2023"*) alle diverse segnalazioni dell'utente. Quindi, per quanto sopra precisato, il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, Allegato A delibera 347/18/CONS. per un importo pari a € 112,50= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 45 giorni, a partire dal 03.02.2023 (45° giorno successivo alla segnalazione del 20.12.2022) al 20.03.2023 (data della comunicazione come sopra indicata).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene equo riconoscere l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura

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

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di Windtre s.p.a..

Windtre è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:

l'importo di € 1.350,00= a titolo di indennizzo come in premessa specificato;

l'importo di € 112,50= a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;

l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

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