

**DELIBERA N.45**

**XXXXXXXXS.r.l. / WIND TRE SPA**

**(GU14/599813/2023)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 27/09/2023;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza*

*delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;*

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXSRL del 07/04/2023 acquisita con protocollo n. 0097957 del 07/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, per il tramite dell' Avv. XXXXXXXX, contesta quanto di seguito: *“Il cliente ha attivo dal 14/11/2022 un contratto con Wind per la linea XXXXXXXX e dal 21/12/2022 è risultato essere completamente isolato sia per la parte voce che dati. Ha tempestivamente aperto ticket per guasto ed inviato reclamo via pec il 21/12/2022. E' stato fissato appuntamento per il 22/12/2022 ma i tecnici non si sono presentati ed ha di conseguenza inviato reclamo via pec in data 23/12/2022. In data 29/12/2022 è stato costretto ad inviare nuovo reclamo poiché i tecnici non si sono nuovamente presentati ad un appuntamento ed inoltre gli è stata comunicata la presenza di un deterioramento dei cavi e mancanza della portante quando invece le spie del modem erano verdi e non rosse come dovrebbero essere state in tal caso. Il Guasto è stato ripristinato in data 11/01/2023. Il cliente ha uno studio di commercialisti e di conseguenza ha subito numerosi disagi e danni poiché il guasto gli ha impedito il rispetto delle numerose scadenze per il disbrigo delle pratiche..”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede;

- i. La risoluzione del guasto
- ii. Il riconoscimento della somma di € 3.000 a titolo di indennizzo per i disagi causati fino ad oggi ed € 100 al giorno fino a risoluzione del guasto.

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

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“ In data 07/10/2022 risale sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione per la linea fissa n. XXXXXXXX e n. 3 nuove numerazioni Wind Tre con piano tariffario “Office MAXI” il cui accesso si completava in data 14/11/2022, mentre la Number Portability della linea n. XXXXXXXX si completava in data 28/11/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), 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”. 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. 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. Come ut supra evidenziato parte istante lamentava un malfunzionamento della linea oggetto di doglianza dal 21/12/2022 al 11/01/2023 e si richiedeva in questa sede indennizzi pari ad euro 3.000,00 per i disagi causati ed euro*

*100,00 al giorno quale indennizzo per il disservizio subito. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall' istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 21/12/2022 tramite contatto al Servizio Clienti parte istante segnalava un malfunzionamento della linea oggetto di doglianza, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, dalle cui puntuali verifiche tecniche effettuate la convenuta provvedeva ad aprire una segnalazione di guasto. Con la presente difesa la convenuta non intende negare quanto asserito da parte istante circa il malfunzionamento della linea n. XXXXXXX nel periodo citato nel presente procedimento e i vari solleciti effettuati, come dimostrato dalla schermata di sistema del Gestore di cui sopra ma, dà atto di essersi prontamente impegnata alla risoluzione dello stesso nel più breve tempo possibile così come dimostrato anche con il Procedimento d'urgenza protocollo n. GU5/575859/2023 notificato alla scrivente in data 02/01/2023. In data 11/01/2023 in ordine al Procedimento GU5 notificato, la convenuta comunicava l'avvenuto ripristino del servizio, così come confermato anche dalla stessa parte istante. Il Gestore eccepisce inoltre l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di indennizzi così come formulati con la presente istanza per il malfunzionamento tecnico del servizio per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, WindTre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, con procedura ordinaria, si era già impegnata a riconoscere a parte istante in relazione al malfunzionamento occorso l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi nonché lo storno del relativo canone fatturato per il periodo ut supra riportato. In data 02/02/2023 veniva infatti emessa la nota di credito n. 532300004437 dell'importo di euro 147,50 il cui importo veniva rimborsato in favore di parte istante a mezzo bonifico bancario su IBAN del cliente con data valuta 16/2/2023, n. CRO 0623000162488715260320503205ITXP. Nella denegata*

*e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore. Si richiama nel merito la recente Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise: “[...] Come dispone la citata Delibera,” (n. 203/18/CONS), “e come più volte chiarito dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l’istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l’Operatore abbia già corrisposto l’indennizzo, prima dell’instaurarsi della controversia, è improcedibile. Tra le considerazioni che si reputa opportuno fare in questa sede vi è anche la seguente: c’è da sottolineare che il reclamo è stato gestito per facta concludentia. [...]”. Si richiama inoltre la Delibera n. 58/2020 del Corecom Calabria: “[...] Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giacché il reclamo risulta riscontrato per “facta concludentia”, con la risoluzione del guasto [...] In tema di irregolare funzionamento del servizio, infatti, la Carta Servizi Wind Tre 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 del disservizio occorso...”. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto art. 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). In ogni caso si richiamano le Condizioni Generali di Contratto art. 23.3 - procedura reclami – rimborsi (All. 3): “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.” Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi e/o ristori. Si rileva infine come ultima e non meno importante precisazione che nonostante Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della suddetta istanza avesse cercato con il delegato dell’istante un componimento bonario della controversia, lo stesso non si rendeva disponibile ad accettare alcun tipo di proposta. Tuttavia, l’istante, non condividendo alcuna proposta della scrivente, rifiutando l’accordo, preferiva coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito. Ora, in considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Le richieste di parte istante connoterebbero pertanto la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi*

*ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. In tema di accesso ad Internet da postazione fissa, preme rilevare che, con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS 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 ragione di tale previsione dunque, gli operatori sono obbligati a:*

*1) fornire nel contratto relativo alla fornitura del servizio di accesso a internet da postazione fissa:*

- informazioni relative alle caratteristiche peculiari dell'offerta da rendere comunque disponibile al cliente prima della conclusione del contratto;*
- la tecnologia utilizzata all'accesso, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, wireless, wi-max, wi-fi, satellitare, e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso ad Internet;*
- la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente downloading.*

*2) rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta per misurare:*

- la velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading);*
- il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo):*
- il tasso di perdita dei pacchetti.*

*3) fornire agli utenti una comunicazione con le caratteristiche peculiari dell'offerta commerciale relative alla qualità del servizio di accesso: di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso ad Internet;*

- la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente downloading.*

*Per Wind tale comunicazione è reperibile all'indirizzo di posta elettronica dedicato. In aggiunta, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7, comma 4, della Delibera244/08/CSP, si dispone che "Con riferimento ai profili di cui all'articolo 3 comma2, il valore nazionale della banda minima in downloading, di cui al comma precedente, è pari alla misura del 5° percentile, calcolata sul totale delle misure grezze per singola offerta commerciale o profilo d'offerta in caso di unica offerta commerciale, collezionate nelle sedi regionali di misura allestite, come riportato nell'ultimo rapporto semestrale pubblicato. Le misure grezze rilevate per offerte o profili differenti da quelli di cui all'art. 3 comma 2 non contribuiscono al dato nazionale. 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". È 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. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono esser confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. 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. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e 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". Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, 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. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.:*

*- Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "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" (...). Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, (...), la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL e per la mancata risposta ai reclami. Entrambe le richieste non possono trovare accoglimento, nel primo caso, in quanto, (...), risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali" (AGCom delibera n. 126/16/CIR);*

*- l'utente, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente" (AGCOM Delibera n. 93/11/CIR). 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 perché l'Autorità voglia in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di 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 e successive modifiche art.16 comma 4.*

Allega:

- Carta dei servizi;
- Nota di credito n. 532300004437;
- Condizioni generali di contratto.

### **3. Le repliche dell'istante**

In riferimento alle memorie presentate da Wind Tre SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *"Lo studio di commercialisti del cliente ha attiva una connessione in fibra ottica e 4 linee telefoniche utilizzate con la sola numerazione XXXXXXXX per la ricezione di più chiamate contemporaneamente da parte dei propri clienti. Il cliente ha prontamente segnalato il guasto il 21/12/2022 tramite servizio clienti inviando, nella stessa data, anche reclamo via pec comunicando i disagi subiti a causa dell'impossibilità di rispettare le scadenze fiscali e segnalando inoltre frequenti disconnessioni quotidiane riscontrate fin dall'attivazione dei servizi. Sono stati fissati appuntamenti per intervento tecnico in sede cui i tecnici non si sono presentati*

*e senza premurarsi di avvisare il cliente sull'impossibilità di intervenire. In entrambi i casi è stato prontamente segnalato a Wind Tre tramite reclami via pec in data 23/12/2023 ed in data 29/12/2023 cui è seguito intervento il 03/01/2023 che non ha portato alla risoluzione del guasto. Lo studio isolato ed impossibilitato ad utilizzare i vari strumenti per il disbrigo delle pratiche dei propri clienti ed il rispetto delle scadenze fiscali, a distanza di 12 giorni e a seguito dei 2 mancati interventi dei tecnici, ha di conseguenza provveduto all'inserimento dell'istanza UG /575857/2023e del procedimento GU5/575859/2023 in data 02/01/2023. Il cliente ha utilizzato tutti gli strumenti in suo possesso per ottenere la risoluzione del guasto, che potrebbe aver subito ulteriori ritardi in seguito ai mancati interventi tecnici del 23/12/2022 e del 29/12/2022, che avrebbero chiarito immediatamente l'effettiva natura del disservizio presente, indirizzando il gestore ad attuare tempestivamente i corretti interventi tecnici per il ripristino dei servizi di connessione in fibra ottica e della parte voce. La gestione da parte di Wind Tre e dei tecnici incaricati per l'intervento sulla linea del cliente ha portato alla risoluzione del guasto solo in data 11/01/2023 a distanza di 22 giorni dall'apertura del ticket con il servizio clienti 1928. Le suddette circostanze sono state ampiamente non contestate dalla stessa Wind Tre che ha ammesso il disservizio patito dall'utente. A fronte di tale ammissione la domanda risulta non solo legittima ma anche pienamente provata con la conseguente correttezza della domanda indennitaria depositata. Con la presente, pertanto, chiede che il Corecom provveda alla liquidazione dell'indennizzo previsto relativo al disservizio patito dall'utente business, facendo salva, sin d'ora, la possibilità di richiesta di risarcimento dell'ulteriore danno patito.*

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Preliminarmente, quanto all'eccezione sollevata dal gestore convenuto in merito alla richiesta di risarcimento del danno, si sottolinea l'assenza di una richiesta in tal

senso da parte dell'istante. Sotto questo profilo, quindi, non risulta accoglibile l'eccezione di inammissibilità formulata da Windtre SpA.

Entrando nel merito della questione si osserva quanto di seguito.

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati collegati alla utenza telefonica XXXXXXXX dal 21/12/2022 all'11/01/2023. Per tale ragione ha chiesto l'immediato ripristino della linea nonché l'indennizzo di euro 3.000,00 per i danni subiti, attesa la natura business dell'utenza.

Riguardo alla prima richiesta deve rilevarsi la cessata materia del contendere in quanto il servizio, come dal medesimo istante dichiarato, come attestato dal gestore e come rilevabile dalla documentazione inserita nel procedimento GU5/575859/2023, è stato effettivamente ripristinato in data 11/01/2023, pertanto la stessa non può in nessun modo essere accolta.

Quanto alla richiesta della corresponsione della somma di euro 3.000,00 che, come genericamente formulata dovrà essere interpretata come domanda volta all'accertamento di eventuali comportamenti illegittimi tenuti dal gestore secondo i criteri di logicità e pertinenza rispetto alla questione sottesa, si precisa quanto di seguito.

Con riferimento al disservizio lamentato dal 21/12/2022 all'11/01/2023, dalla disamina della documentazione in atti risulta che l'operatore in data 02/02/2023 ha provveduto a riconoscere la somma di € 147,50 mediante emissione della nota di credito n. 532300004437 e successivo pagamento mediante bonifico bancario su codice iban del cliente con data valuta 16/2/2023, n. CRO 0623000162488715260320503205ITXP. Tutto ciò in concomitanza con la conclusione del tentativo di conciliazione verificatasi in pari data con un mancato accordo.

A tal riguardo, si osserva che l'operatore ha provveduto a riconoscere l'indennizzo automatico nelle tempistiche previste dall'art. 3, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, nel quale è prescritto che: *“Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli artt. 4 e 5, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 gg. dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ...”*, poiché è stato acclarato che il disservizio è stato risolto in data 11/01/2023 ed in quanto lo stesso ha

provveduto ad erogare l'indennizzo entro il termine di 45 giorni dalla risoluzione dello stesso, individuabile nella data del 25/02/2023.

L'operatore, inoltre, nelle proprie memorie, ha dichiarato di avere provveduto, contestualmente all'erogazione dell'indennizzo, ad effettuare lo storno del relativo canone fatturato per il periodo di disservizio.

L'art. 7, comma 3, delle condizioni generali di contratto prevede che: *“Nel caso di attivazione dei servizi Windtre come operatore unico, Windtre 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. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1.....”*

L'art. 20.1, a sua volta, stabilisce che: *“Qualora, nel caso di servizio erogato, non siano rispettati i tempi previsti dall'art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi.”*

La tabella 2 dell'art. 26, riservata dalla carta dei servizi dell'operatore agli indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da Windtre e Windtre Business con riguardo al servizio fisso, per l'ipotesi di irregolare funzionamento e mancata gestione del reclamo prevede a favore del cliente il diritto al riconoscimento di *“un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e fino a un massimo di 100 euro”*.

Pertanto, dalla ricostruzione dei fatti e dall'applicazione delle prescrizioni sopra riportate, risulta che all'istante è stato corrisposto non tanto l'indennizzo di € 75,00 calcolabile sulla base di euro 5,00 pro die x 15 gg dal 27/12/2022 (decurtati gg. 4 termine massimo entro cui l'operatore avrebbe dovuto dare risoluzione al disservizio ed in considerazione che il 4° giorno fosse il 25 dicembre e il primo giorno utile non festivo fosse il termine indicato) all'11/01/2023, ma l'indennizzo massimo di € 100,00 previsto nella tabella 2 dell'art. 26 della carta dei servizi dell'operatore convenuto.

Alla predetta somma è stato, inoltre, aggiunto l'importo di € 47,50 che, presumibilmente, è relativo al rimborso della somma fatturata dal gestore nel periodo in cui si è verificato il disservizio che ha interessato la fine del mese di dicembre 2022 e la

prima metà del mese di gennaio 2023, dichiarato dall'operatore nelle memorie difensive e non contestato dall'istante in sede di possibili controdeduzioni.

Va quindi precisato che, poiché l'operatore ha evidentemente dimostrato di aver corrisposto all'istante l'importo massimo erogabile da Carta servizi entro 45 giorni dalla data dell'avvenuta riattivazione, non si ritiene che per il lamentato disservizio possa configurarsi in capo allo stesso alcun profilo di inadempimento contrattuale tale da consentire il riconoscimento di ulteriori compensazioni in questa sede.

La richiesta di indennizzo per il malfunzionamento patito deve, pertanto essere rigettata, per cessata materia del contendere, in quanto, come sopra ampiamente riportato, l'operatore ha provveduto a riconoscere all'istante il relativo indennizzo automatico.

Non può, altresì, sottacersi in questa sede che nel caso di specie se da un lato l'operatore ha dato seguito ai propri impegni contrattuali, nel pieno rispetto della ratio sottesa alla previsione stessa degli indennizzi automatici che è quella di ristorare tempestivamente gli utenti e nel contempo di deflazionare il contenzioso amministrativo, dall'altro l'istante non solo ha avviato il presente procedimento, ma ha anche rifiutato per le vie brevi la proposta dell'operatore ai fini conciliativi del riconoscimento della ulteriori somme, dimostrando un intento completamente contrario allo spirito proprio delle procedure estragiudiziali.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXXSrl, tramite l'Avv. XXXXXXX, nei confronti dell'operatore WindTre Spa.

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 sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 27 settembre 2023

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.