

## DETERMINA 24 Fascicolo n. GU14/296624/2020

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

#### IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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

**VISTA** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga 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 e delle relative convenzioni”*.

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

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 25/06/2020 acquisita con protocollo n. 0271835 del 25/06/2020;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa voce e internet di cui al n. cliente 1.1417xxxx, ha contestato all’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, disservizi sull’utenza fissa n. 055 388xxxx;

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

- *“In data 04/01/2020 in occasione di un (...) contatto telefonico [dell’istante], effettuato per chiedere conto di un servizio internet a singhiozzo che si ripeteva ormai da circa 15 giorni [le] fu riferito dall’operatore che, poiché la linea ADSL era ormai troppo vecchia, per ottenere un servizio migliore [avrebbe] dovuto attivare la Fibra. Per poter attivare la Fibra l’operatore sosteneva che fosse necessario accettare il router, ma [l’istante aveva] inizialmente rifiutato, visto [il possesso di un] router [che funzionava] benissimo. Nonostante [l’istante avesse] sempre rifiutato, da allora hanno continuamente tentato di consegnar[le] tale router, (...) mai preso in carico”.*

- *“Il servizio (...) è stato interrotto il giorno 14/01/2020 e riattivato dietro (...) diffida [dell’istante, inviata] via pec in data 23/01/2020”, pec in cui lamentava di essere “senza linea ADSL e TELEFONICA da ben 10gg” e chiedeva “L’IMMEDIATO RIPRISTINO della linea telefonica e la riattivazione dell’(...)offerta ADSL”.*

- *“In data 09.03.2020 [l’istante ha inviato una seconda] PEC con la formale messa in mora e comunicando [all’operatore] che [lo avrebbe chiamato] forzatamente ad adempiere [gli] obblighi contrattuali. Il 13.03.2020 i problemi sono stati risolti con l’intervento di 2 tecnici (...) inviati [dall’operatore]. Il problema riguardava un cavo di connessione [non di spettanza dell’istante]”. In tale pec, l’istante ha inoltre dichiarato che in data 01/03/20 alle ore 12,30 circa un tecnico addetto alla manutenzione linea [inviato dall’operatore] ha fatto verifiche e controlli fuori e dentro casa (...), ha verificato la regolarità dell’impianto e la piena funzionalità del (...) router”. Nella stessa pec l’istante ha ribadito di trovarsi “senza servizio per [l’]utenza telefonica, [non potendo] usufruire del telefono e della connessione internet, fin dal 14/01/2020 poiché quotidianamente per molte ore giornaliere manca la linea”.*

- *L’istante, inoltre, ha evidenziato di non aver “mai richiesto il passaggio da ADSL a Fibra volontariamente” in quanto aveva contattato l’operatore “il 04.01.2020 per disservizi sulla (...) linea già presenti fin dal mese di Dicembre 2019, [le è stato] imposto un contratto FIBRA 1000, superveloce, ma (...) la velocità di trasmissione non raggiunge neppure la velocità di 300 che è la minima da contratto base WIND”. L’istante ha dichiarato che “la fibra viaggia ad una velocità di 60 come verificato dai tecnici intervenuti per risolvere i problemi di cavi “dall’armadio” dell’operatore [all’abitazione]”.*

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- i) *“300 € di indennizzo per i due mesi e più di disagi e fastidi, dal 04.01.20 al 13.03.20, (...) e per i disservizi (...) subiti sulla (...) linea telefonica, compreso il lungo periodo di assenza totale di linea (voce e internet)”*
- ii) *“La riduzione del canone mensile da FIBRA 1000 a FIBRA 300 (che è la velocità minima prevista)”*
- iii) *“In alternativa alla riduzione del canone (...) l’adeguamento della velocità di trasmissione a 1000”*

In data 8 maggio 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, n. prot. 0203021 del 12/05/2020.

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

L’operatore, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in atti in data 26 agosto 2020, tramite proprio rappresentante, ha innanzitutto sottolineato che *“la linea 055388xxxx attualmente risulta attiva e regolarmente utilizzata”.*

L’operatore ha preliminarmente eccepito *“l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per di disagi e fastidi, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (...), 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”.*

*Inoltre, l’operatore ha eccepito l’“indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente “(..)i disagi procuratemi dai disservizi ed i ripetuti fastidi procuratemi dagli operatori dei call center WIND (...) “senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. (...) È 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 S.p.A., 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.”.*

*Entrando nel merito della vicenda “Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità (...) sollevata e per mero tuziorismo difensivo” l’operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale precisando che “parte istante [ha contestato] il ritardo in fase di migrazione verso la tecnologia fibra unitamente ai generici disservizi riscontrati sulla numerazione 055 388xxxx. (...) [rappresentando] che [tale] linea (...) indicata nell’istanza è stata richiesta [dall’istante] in attivazione sulla rete Wind Tre in data 29/01/2015 con accesso ULL. In data 04/01/2020 veniva inserito l’ordine di migrazione verso Fibra VULA ISO ULL che si completava con l’attivazione della linea in accesso Fibra VULA in data 12/02/2020. Tale passaggio rappresentava un miglioramento della tecnologia da ULL a Fibra, proposto al cliente a seguito del contatto avuto con il Servizio Clienti in data 02/01/2020. In data 23/01/2020 perveniva una PEC in cui l’istante chiedeva il recesso dal contratto fibra e chiedeva la possibilità di tornare al contratto ADSL. Pertanto, in data 30/01/2020 si contattava [l’istante], si confermava l’impossibilità tecnica di tornare alla vecchia tecnologia ADSL e [le] si proponevano le soluzioni possibili, altresì si forniva il codice di migrazione, nel caso decidesse di migrare verso altro operatore. Nel frattempo, l’ordine n. 1-48707937xxxx veniva chiuso definitivamente in data 12/02/2020, poiché l’attivazione del servizio Fibra era andato a buon fine, ma la consegna del modem associato all’offerta era andato in errore con casuale “Impossibile contattare il Cliente/Reso per cliente assente”. Difatti l’istante contattata [su un numero di cellulare] comunicava di aver rifiutato il modem, in quanto non interessata al suo ritiro. Corre l’obbligo di confermare, come riportato anche nella ricostruzione dei fatti da parte istante, che nello stesso periodo l’istante riscontrava dei generici rallentamenti del servizio, ma non faceva mai pervenire un reclamo formale con l’eventuale deposito del certificato Ne.Me.Sys., unica misurazione che ha valore probatorio. Inoltre, [l’operatore ha rappresentato] che l’istante utilizzava (...), come riportato nel formulario Gu14, il servizio Fibra con un terminale proprio, non avendo ritirato il modem associato all’offerta come ut supra evidenziato. Le puntuali verifiche tecniche effettuate riportavano sempre una chiusura con lo stato risolto-competenza del cliente. Orbene, nel caso di specie la scrivente convenuta, è in grado di fornire il tabulato del traffico, estrapolato i base al Codice della Privacy, che allega alla presente e che attesta l’utilizzo del servizio nel periodo di malfunzionamento generico lamentato dall’istante”.*

*L’operatore riguardo la “Regolamentazione in tema di accesso ad Internet da postazione fissa” ha aggiunto 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. (...) 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 essere 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. (...) 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".*

*L'operatore ha concluso chiedendo "in rito" di "dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, [di] rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4".*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento all'eccezione dell'operatore circa l'"*indeterminatezza delle contestazioni avversarie*" e la conseguente inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, essa non può essere accolta, atteso che, ad avviso di questo CoReCom, l'istanza risulta ben supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, fra l'altro, l'utente ha esplicitato più volte le proprie doglianze.

Sempre in via preliminare, relativamente alle richieste impropriamente risarcitorie di indennizzi per i "*disagi e fastidi*" e all'eccezione sollevata sul punto dallo stesso operatore, si richiama la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La domanda *sub ii)* volta ad ottenere la "*riduzione del canone mensile da FIBRA 1000 a FIBRA 300 (che è la velocità minima prevista)*" non può essere accolta in questa sede atteso che non rientra nella facoltà di questo CoReCom, ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento, intervenire nelle scelte commerciali dell'operatore, imponendo la rimodulazione di un piano tariffario con l'applicazione di sconti.

La domanda *sub iii)* volta ad ottenere "*l'adeguamento della velocità di trasmissione a 1000*" non può, altresì, essere accolta atteso il carattere vincolato della pronuncia del CoReCom adito che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tali domande verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, come doglianza inerente alla lentezza del servizio internet.

Tutto ciò premesso, la presente disamina s'incentra sulla lentezza del servizio internet e malfunzionamento dei servizi voce e internet sull'utenza fissa 055 388xxxx, di cui al codice cliente 1.1417xxxx.

#### Sulla lentezza del servizio di connettività ad internet.

Sul punto, in generale, viene in rilievo la normativa di settore e, in particolare, la Delibera Agcom n. 244/08/CONS, in base alla quale si riconosce all'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione; nello specifico, si rammenta che ai sensi dell'articolo 8, comma 6, di detta delibera gli operatori si impegnano a rispettare gli *standard* dei valori relativi a ciascun servizio, contrattualmente previsti e comunque resi pubblici, ma qualora l'utente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura può presentare un reclamo circostanziato

all'operatore; in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio nei 30 giorni successivi alla presentazione del reclamo, l'utente può recedere dal contratto senza sostenere penali di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa.

Nel caso di specie, l'utente ha dichiarato di aver riscontrato lentezza del servizio ADSL e di aver segnalato il disservizio tramite reclami. Sul punto deve rilevarsi che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo, per cui qualora la qualità del servizio dati sia inferiore ai parametri indicati nel contratto, l'istante, dietro la dimostrazione oggettiva della scarsa qualità rispetto ai parametri promessi, ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo (cfr., in senso conforme Del. nn. 15/18/CIR; 117/18/DTC; 17/19/CIR; 85/19/CIR; 321/20/CIR).

Inoltre, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante detta problematica.

Per detti motivi, si ritiene che la richiesta di riconoscimento degli indennizzi per lentezza del servizio Internet non possa essere accolta.

#### Sul malfunzionamento dei servizi di telefonia e connettività ad internet.

Oltre alla sostanziale lentezza del servizio di accesso a internet, l'istante ha lamentato una discontinuità caratterizzata da malfunzionamenti veri e propri relativi ai servizi di telefonia e di connessione a internet.

La domanda *sub i)* relativa ai “*disservizi (...) subiti sulla (...) linea telefonica, compreso il lungo periodo di assenza totale di linea (voce e internet)*”, può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In merito al malfunzionamento, a tal fine, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”;

Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, si precisa che parte istante ha lamentato più volte una sostanziale discontinuità nei servizi relativi all'utenza fissa 055 388xxxx. A fronte di tale doglianza, l'operatore ha dichiarato che “*Le puntuali verifiche tecniche effettuate riportavano sempre una chiusura con lo stato risolto-competenza del cliente*”.

In particolare, l'istante ha prodotto un primo reclamo scritto in data 23 gennaio 2020, reclamo reiterato in data 9 marzo 2020; parallelamente l'istante ha presentato un'istanza di conciliazione in data 10 febbraio 2020. Con riferimento ai disservizi lamentati occorre richiamare che l'istante ha

dichiarato che le problematiche relative al servizio voce e internet sono cessate *“Il 13 marzo 2020 [quando] i problemi sono stati risolti con l'intervento di 2 tecnici (...) inviati [dall'operatore]. Il problema riguardava un cavo di connessione [non di spettanza dell'istante]”*.

Tale disservizio veniva dunque lamentato a partire dal 14 gennaio 2020 con la prima pec inviata *in data 23/01/2020*, in cui l'istante lamentava di essere *“senza linea ADSL e TELEFONICA da ben 10gg”* e in cui chiedeva *“L'IMMEDIATO RIPRISTINO della linea telefonica e la riattivazione dell'(...)offerta ADSL”*, laddove l'operatore rispondeva di aver contattato l'istante in data 30 gennaio, confermando *“l'impossibilità tecnica di tornare alla vecchia tecnologia ADSL e [proponendole] le soluzioni possibili, altresì [fornendo] il codice di migrazione, nel caso decidesse di migrare verso altro operatore. Nel frattempo, l'ordine n. 1-48707937xxxx veniva chiuso definitivamente in data 12/02/2020, poiché l'attivazione del servizio Fibra era andato a buon fine, ma la consegna del modem associato all'offerta era andato in errore con casuale “Impossibile contattare il Cliente/Reso per cliente assente”. Difatti l'istante contattata [su un numero di cellulare] comunicava di aver rifiutato il modem, in quanto non interessata al suo ritiro.”*.

Tuttavia, tale asserzione è rimasta priva di un riscontro probatorio, in quanto l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, ossia da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Il report del traffico depositato dall'operatore, infatti, evidenzia un'erogazione parziale dei servizi. Al riguardo, nel periodo oggetto di contestazione, si rilevano un numero esiguo di chiamate e periodi brevi e ravvicinati di connessione a internet.

Come già indicato, infatti, l'istante ha dichiarato che il problema è stato risolto *“Il 13 marzo 2020 (...) con l'intervento di 2 tecnici (...) inviati [dall'operatore]. Il problema riguardava un cavo di connessione [non di spettanza dell'istante]”*. Infatti nella pec del 9 marzo 2020 l'istante ha dichiarato che *“in data 01/03/20 alle ore 12,30 circa un tecnico addetto alla manutenzione linea [inviato dall'operatore] ha fatto verifiche e controlli fuori e dentro casa (...), ha verificato la regolarità dell'impianto e la piena funzionalità del (...) router”*.

Viceversa, l'operatore si è limitato a ribadire la correttezza del proprio operato, deducendo di essere intervenuto e di aver risolto i guasti lamentati.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Wind Tre è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *“[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 23 gennaio 2020, data della prima segnalazione in atti, e il *dies ad quem* nel giorno 13 marzo 2020, data della risoluzione delle problematiche.

Pertanto, l'istante ha diritto alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), computati secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 50 giorni a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio voce sull'utenza fissa 055 388xxxx, di cui al codice cliente 1.1417xxxx.

Analogamente l'istante ha diritto alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), computati secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 50 giorni a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio internet sull'utenza fissa 055 388xxxx, di cui al codice cliente 1.1417xxxx.

**DETERMINA**

- Wind Tre (Very Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 25/06/2020, è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in premessa, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione discontinua del servizio voce sull'utenza fissa 055 388xxxx, di cui al codice cliente 1.1417xxxx.

- La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio internet sull'utenza fissa 055 388xxxx, di cui al codice cliente 1.1417xxxx.

- La predetta società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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