

DETERMINA Fascicolo n. GU14/553227/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX****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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società D’ELIA ANTONIO, del 27/09/2022 acquisita con protocollo n. 0276598 del 27/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Wind XXX, di seguito Wind, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 27/09/2022; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 05/07/2022), quanto segue. Titolare della linea telefonica fissa avente numero 054XXXX395, segnalava all’ufficio clienti Wind il malfunzionamento della linea, con la seguente cadenza temporale: - prima segnalazione effettuata in data 30/11/2020, pratica n. 129XXXX772, guasto non risolto; - seconda segnalazione effettuata in data 05/12/2020, pratica n. 130XXXX386, guasto non risolto; - terza segnalazione

effettuata in data 27/12/2020, pratica n. 130XXXX257, guasto non risolto. In data 11/01/2021 alcuni addetti recatisi in loco comunicavano di non essere in grado di risolvere il guasto, attivando la deviazione di chiamata sul telefono mobile, servizio che aveva, in realtà, richiesto anche con tutte le precedenti segnalazioni, senza ottenere nulla sino a quel momento. In data 18/01/2021 veniva inviato a Wind reclamo scritto a mezzo PEC del proprio Legale, ai fini del risarcimento del danno patrimoniale subito a causa del disservizio nonché dell'omessa attivazione in tempi ragionevoli del servizio di deviazione di chiamata. Il guasto veniva risolto solo in data 24/01/2021. Wind non ha mai fornito risposta al predetto reclamo. Ciò premesso, l'istante richiede:

a) Risarcimento del danno patrimoniale subito a causa del guasto alla linea telefonica avente numero 054XXXX395 e dell'omessa tempestiva attivazione del servizio di deviazione chiamata sul telefono mobile. Il disservizio è perdurato per tutto il mese di dicembre 2020 e sino al 24 gennaio 2021. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 16.008,98. L'istante, con successiva memoria di replica in data 01/12/2022, evidenzia quanto segue. Rileva che, come specificato anche dal Corecom adito con nota del 10/10/2022, l'erronea denominazione della richiesta non determina per ciò solo l'improcedibilità della domanda. In tal senso, richiama quanto previsto dall'art. 14 delle Linee Guida Agcom approvate con delibera n. 276/13/CONS che, ai punti III.1.2. e III.1.3., quest'ultimo correttamente riportato altresì dal Corecom nella nota testé menzionata, sanciscono l'irrelevanza del nomen juris utilizzato nelle istanze inesatte qualora sia possibile interpretarle "secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Ciò posto, evidenzia come l'istanza di definizione presentata sia finalizzata a rimborsare/indennizzare lo stesso per il mancato guadagno subito a causa del provato ed appurato disservizio direttamente imputabile a Wind, perpetratosi dal 30/11/2020 sino al 24/01/2021. In merito, ritiene la difesa di parte avversa del tutto generica, infondata ed altresì altamente contraddittoria, per le ragioni che seguono. In primo luogo, rappresenta che, contrariamente a quanto rilevato da Wind nella memoria, è del tutto falsa l'affermazione secondo cui non avrebbe dato prova di aver inoltrato più reclami all'operatore. Al mero fine di evitare ulteriori contestazioni in merito, sottolinea che la Pec redatta in data 18/01/2021 dal Legale risulta essere andata a buon fine, come comprovato dalla ricevuta di spedizione che produce agli atti. Ciò posto, in ogni caso specifica che, secondo quanto previsto dall'art. 1, lett. j), All. A della Delibera 347/18/CONS, il termine "reclamo" si riferisce non solo alla lettera redatta dall'eventuale procuratore in nome e per conto del cliente, bensì in generale a "qualunque comunicazione con la quale l'utente segnala all'operatore un disservizio", informative di cui si è dato debitamente conto non solo al momento della proposizione dell'istanza, ma che vengono poi addirittura elencate direttamente dalla convenuta nella propria memoria difensiva. Detto altrimenti, con fare del tutto contraddittorio, la compagnia telefonica dapprima elenca le segnalazioni di guasti ricevute, per poi affermare che non sussiste alcuna prova circa la loro proposizione. Ritiene, ad ogni modo, come le discordanze e le incongruenze che caratterizzano la difesa di controparte vadano oltre quanto appena rappresentato. Difatti, Wind, che pertanto ha indirettamente ammesso e riconosciuto come sussistenti tutti i disservizi inerenti alla linea telefonica oggetto della presente vertenza, sostiene che questi ultimi debbano essere ricondotti sotto l'alveo della forza maggiore, con conseguente esclusione del diritto dell'istante a qualsivoglia rimborso/indennizzo. Considera evidente come detta asserzione altro non sia se non un maldestro tentativo di controparte di sottrarsi alle proprie responsabilità, come dimostrato anche dal fatto che non si dà conto di quale sia stato, nel caso di specie, l'evento straordinario ed imprevedibile che avrebbe ipoteticamente impedito il ripristino dell'utenza, e di cui effettivamente non viene data alcuna concreta prova. L'assenza di qualsivoglia causa di forza maggiore è, al contrario, desumibile anche dal semplice fatto che il guasto alla predetta linea telefonica sia poi stato effettivamente e concretamente risolto, benché solo in data 24/01/2021, e, dunque, ben oltre il "quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione", termine entro cui Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali nel servizio, come previsto dall'art. 2.2. della Carta dei Servizi. In merito, rileva che è la stessa convenuta a sottolineare, testualmente, che "Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui Wind non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno e se tali impedimenti non rientrino in guasti non imputabili al gestore". Ciò posto, nonché in virtù delle precedenti argomentazioni, ritiene pacifica l'imputabilità alla compagnia telefonica del disservizio cagionato: in primo luogo, poiché, come anzidetto, non sussiste prova di alcuna millantata causa di forza maggiore che avrebbe impedito la riattivazione dell'utenza, ed, ulteriormente, in quanto non risulta esser stato rispettato il termine massimo di quattro giorni per il suo ripristino. Si è, infatti, già detto che l'effettiva risoluzione aveva luogo solo in data 24/01/2021 e, pertanto, ben un mese e mezzo dopo la prima segnalazione del 30/11/2020. Peraltro, anche nella denegata ipotesi in cui si prestasse fede alla ricostruzione fornita da

controparte, nella parte in cui, a titolo esemplificativo, sostiene che il guasto comunicato il 05/12/2020 sarebbe ipoteticamente stato risolto il successivo 14/12/2020 (e non il 24/01/2021), ritiene evidente si debba, in ogni caso, necessariamente concordare sul mancato rispetto del summenzionato limite. Anche per quanto riguarda l'omessa tempestiva attivazione del servizio di deviazione chiamata sul telefono cellulare, intervenuta solo in data 18/01/2021 (12/01/2021 per la convenuta, e dunque in ogni caso estremamente tardiva), ravvisa un'esclusiva grave negligenza di Wind, che in proposito non avanza nessuna giustificazione. Riafferma il pieno diritto ad essere indennizzato/rimborsato per le conseguenze pregiudizievoli susseguite all'illegittima condotta perpetrata dalla compagnia telefonica, che certamente non possono essere sopperite dall'offerta di € 163,50, il cui presunto versamento in suo favore non viene, comunque, affatto dimostrato. Non solo, infatti, non vi è prova di tale corresponsione, ma neppure che siano intercorse trattative o presunti accordi con la compagnia telefonica in base ai quali avrebbe accettato la presunta predetta somma a tacitazione di ogni pretesa inerente alla vertenza in oggetto. Alla luce di tutte le suesposte argomentazioni, rinnova la richiesta, appurato il grave disservizio imputabile a Wind come sopra meglio specificato, di accoglimento integrale della domanda avanzata e, conseguentemente, di rigetto di tutte le difese di parte convenuta perché infondate in fatto ed in diritto.

Wind, con memoria in data 11/11/2022, chiede il rigetto delle richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, evidenziando quanto segue. In via preliminare, eccepisce l'improcedibilità e/o inammissibilità laddove si richiede un risarcimento del danno. Infatti, tale domanda avversaria non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 203/18/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 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". Richiede, inoltre, l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. È, infatti, notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Parte istante indicava di aver inviato un reclamo tramite PEC in data 18/01/2021 per richiedere un risarcimento del danno, ma tale reclamo non è presente sui sistemi Wind XXX e non è, inoltre, allegata da parte istante la ricevuta di consegna da parte del gestore. Alcun altro reclamo viene allegato nel fascicolo documentale per reclamare il disservizio tecnico. Ritiene, pertanto, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. Ciò premesso, in merito alle doglianze dell'istante, riporta e documenta quanto presente sui propri sistemi. Il cliente richiedeva l'attivazione del contratto n. 144XXXXXXXX391 in ULL accesso fisico in data 11/10/2018 su linea fissa 054XXXX395 (allegato), regolarmente attivato a sistema (allegato contratto e condizioni di contratto + schermata di sistema). In data 30/11/2020 l'istante contattava il servizio clienti per manifestare un presunto disservizio tecnico in qualità di "Rumori di Linea" id pratica 129XXXX772. Non si riscontravano disservizi certificati di zona, si procedeva ad aprire una segnalazione (ID RATT 1 - 513XXXXXXXX230). L'ufficio tecnico provvedeva a contattare parte istante e, al termine delle opportune verifiche, si riscontrava che alcun disservizio risultava accertato in quanto alcuna responsabilità era in capo alla convenuta ma ad un malfunzionamento di un filtro ADSL di proprietà del ricorrente. In seguito alla sostituzione del filtro da parte del cliente stesso e alle prove di routine on-line, la segnalazione veniva chiusa come risolta in data 02/12/2020 (allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio). Seguiva SMS a conferma della chiusura del disservizio (allegata schermata di sistema). In data 05/12/2020 l'istante contattava il servizio clienti per manifestare disservizio di "linea muta" id pratica 130XXXX386; si procedeva ad aprire una segnalazione (ID-RATT 1-514XXXXXXXX468). In data 14/12/2020 il guasto veniva chiuso come risolto (allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio). Seguiva SMS a conferma della chiusura del disservizio (allegata schermata di sistema). In data 27/12/2020 l'istante contattava il servizio clienti per manifestare disservizio di "linea muta" id pratica 130XXXX257; si procedeva ad aprire una segnalazione (ID-RATT 1-516XXXXXXXX882). Come accertato dalle schermate in crono, rappresenta che in fase di verifica si riscontrava che si necessitava di un "lavoro complesso e si era in attesa di permessi per poter agire sulla risoluzione del disservizio di natura tecnica". In data 12/01/2021 veniva attivata la deviazione di chiamata su richiesta del cliente. In data 24/01/2021 il cliente veniva contattato e confermava la risoluzione del disservizio, pertanto, si procedeva con la chiusura del guasto (allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio). Precisa che per i disservizi con causale "attese permesso lavoro complesso", la competenza non è di Wind ma di Telecom-System e che le attese permesso possono essere

comunali, condominiali, delle Belle Arti, sito sotto sequestro, inagibile oppure ancora privati che non consentono l'accesso al proprio terreno, cortile. Ribadisce che i lavori complessi, così come le attese permesso, sono sempre di competenza TIM-System (es., scavi su suolo pubblico-sostituzione pali-guasti cavo-furto rame, ecc.), pertanto, non imputabili a Wind. Evidenzia poi che perveniva una prenotazione di migrazione della linea nello scenario Wind XXX donating - Telecom Recipient, che avanzava regolarmente in fase 3 in data 12/01/2022; la linea migrava in data 25/01/2022 (allegata schermata di sistema). Rileva che in pendenza della presente procedura, pur senza riconoscimento di responsabilità, si riconosceva al cliente un indennizzo di € 163,50 per i predetti disservizi tecnici RATT 1-514XXXXXX468 e RATT 1-516XXXXXX882, precisando, al riguardo, che, come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito da Agcom, 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. Rileva altresì che non è possibile allegare il dettaglio del traffico per dimostrare la regolarità del funzionamento del servizio stante l'impossibilità, per normativa sulla privacy, di estrapolare il traffico ante 6 mesi. In merito ai disservizi lamentati da parte istante, ribadisce la propria mancanza di responsabilità per i seguenti motivi, già descritti: • Per il disservizio reclamato in data 30/11/2020 in qualità di "Rumori di Linea" id pratica 129XXXX772 (ID RATT 1- 513XXXXXX230), veniva accertato un malfunzionamento di un filtro ADSL di proprietà del cliente. In seguito alla sostituzione del filtro da parte del cliente e alle prove di routine on-line, il guasto veniva chiuso come risolto in data 02/12/2020; • Per i disservizi id RATT 1-514XXXXXX468 e id RATT 1- 516XXXXXX882, si riscontrava, come da schermate a supporto su riportate, che si necessitava di un "lavoro complesso e si era in attesa di permessi per poter agire sulla risoluzione del disservizio di natura tecnica". I lavori complessi, così come le attese permesso sono sempre di competenza TIM-System (es. scavi su suolo pubblico-sostituzione pali-guasti cavofurto rame....), pertanto, non imputabili a Wind XXX. Trattasi, pertanto, di una "vis maior cui resisti non potest" per cui alcuna responsabilità può essere imputata alla Scrivente. Wind XXX ha dimostrato, anche a fronte di quanto indicato dallo stesso istante, di aver messo immediatamente in campo tutte le attività idonee al ripristino del servizio successivamente alla segnalazione. Per i motivi sopra esposti, chiede di escludere qualsivoglia responsabilità in capo ad essa, posto che il disservizio era dovuta a problematiche riguardanti le infrastrutture, pertanto, a motivi non direttamente imputabili alla convenuta. Ai sensi dell'art. 2.1 delle Condizioni generali di contratto, è previsto che non venga dato seguito alla richiesta dell'utente laddove vi siano motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione del servizio. In ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità del disservizio nell'alveo della forza maggiore ed è, pertanto, evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind XXX per quanto occorso. Come previsto dalle Condizioni generali di contratto, "Nelle ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore, Wind non sarà in alcun modo responsabile della mancata o difettosa fornitura del Servizio, né risponderà di alcuna perdita, danno o lesione [...]". Nulla risulta pertanto dovuto a titolo di indennizzo, in linea con quanto sancito dall'art. 3.3 della Carta Servizi, rubricato Indennizzi: "[...] sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a Wind". Per l'art. 19.1 "Wind non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da WIND, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. Inoltre, per ciò che attiene al servizio di preselezione dell'operatore, WIND non sarà responsabile in caso di mancata o erronea comunicazione delle informazioni necessarie per l'attivazione della prestazione". "WIND XXX si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni." Anche secondo consolidato orientamento giurisprudenziale in materia, è inesistente la responsabilità del gestore per causa di forza maggiore. In particolare, il Giudice ha stabilito che, per la predetta motivazione (causa forza maggiore), non può trovare accoglimento la domanda attorea di risarcimento in quanto i disservizi lamentati non possono essere addebitati a manchevolezze o omissioni da parte dell'operatore, bensì, causati invece da eventi estranei al comportamento della società. Né, secondo le suddette sentenze, può trovare accoglimento la domanda di indennizzo che è appunto applicabile esclusivamente nei casi di motivi imputabili all'operatore.

A ciò aggiunge che le segnalazioni inoltrate da parte istante sono state sporadiche e alcun provvedimento di urgenza è stato inoltrato dal cliente. In merito al disservizio lamentato, richiama la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente 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 3.3. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui Wind non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno e se tali impedimenti non rientrino in guasti non imputabili al gestore. Nei casi di particolare gravità (ad esempio malfunzionamenti complessi che necessitano di un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione) il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. Specifica, ulteriormente, che, nel caso specifico, la segnalazione di disservizio pervenuta in data 30/11/2020 "Rumori di Linea" id pratica 129XXXX772 (ID RATT 1-513XXXXXX230), chiusa il 02/12/2020, era imputabile, come sopra dimostrato e documentato, ad un Filtro ADSL malfunzionante di proprietà di parte istante e, pertanto, non imputabile a Wind XXX. In merito agli altri disservizi, RATT 1-514XXXXXX468 e RATT 1- 516XXXXXX882, in pendenza della presente procedura, si riconosceva al cliente un bonifico di € 163,50. Wind conclude precisando che il cliente presenta una situazione amministrativa regolare.

Prima di entrare nel merito della vicenda de qua è necessario risolvere la seguente questione preliminare. Occorre, infatti, precisare che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione depositata in Piattaforma ConciliaWeb dall'istante in data 01/12/2022 ("All.1 Memorie di replica - 1) Ricevuta di spedizione del 18/01/2021 relativa al reclamo redatto dall'Avv. XXXX XXXXXXXXXXXX", prot. n. 03XXX47 del 01/12/2022), giacché fuori termine. Si rammenta il disposto del comma 2 dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". Diversamente opinando, ove l'istante potesse, anche successivamente, allegare documentazione e/o inserire dettagli nuovi, ci si troverebbe dinanzi all'ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore in cui mentre il primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell'istanza e poi successivamente, il gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020). La suddetta ricevuta di spedizione, per i motivi sopra esposti, non sarà, dunque, considerata in questa sede, così come l'allegato reclamo in data 18/01/2021, ad essa riferito, il cui effettivo inoltro, in conseguenza di ciò, non può ritenersi provato. Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta sub a) risulta parzialmente accoglibile, come di seguito precisato. Come già chiarito con nota caricata in Piattaforma ConciliaWeb in data 10/10/2022, secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata, come nella fattispecie in esame, una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso (si rammenta che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare 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. (...)" e che, ai sensi del successivo comma 5, "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno."), in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), essa può, nondimeno, essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la suddetta richiesta avanzata dall'istante può, in effetti, essere accolta, sia pure parzialmente, se interpretata quale richiesta d'indennizzo di cui al comma 1 dell'art. 6 ("Indennizzo per malfunzionamento del servizio") dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6

per ogni giorno d'interruzione.". Dalla documentazione depositata a fascicolo, emerge, infatti, quanto segue. L'istante riferisce di avere segnalato all'ufficio clienti Wind il malfunzionamento della linea, con la seguente cadenza temporale: - prima segnalazione effettuata in data 30/11/2020, pratica n. 129XXXX772, guasto non risolto; - seconda segnalazione effettuata in data 05/12/2020, pratica n. 130XXXX386, guasto non risolto; terza segnalazione effettuata in data 27/12/2020, pratica n. 130XXXX257, guasto non risolto. L'istante riferisce altresì che il guasto veniva risolto solo in data 24/01/2021. Wind, dal canto suo, evidenzia: 1) rispetto alla prima segnalazione dell'istante: - che in data 30/11/2020 l'istante contattava il servizio clienti per manifestare un presunto disservizio tecnico in qualità di "Rumori di Linea" id pratica 129XXXX772; - che non si riscontravano disservizi certificati di zona, ma che si procedeva, comunque, ad aprire una segnalazione; - che l'ufficio tecnico provvedeva a contattare parte istante e che, al termine delle opportune verifiche, si riscontrava che alcun disservizio risultava accertato in quanto alcuna responsabilità era in capo alla convenuta, trattandosi di malfunzionamento di un filtro ADSL di proprietà del ricorrente; - che, in seguito alla sostituzione del filtro da parte del cliente stesso e alle prove di routine on-line, la segnalazione veniva chiusa come risolta in data 02/12/2020 (come da allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio), cui seguiva SMS a conferma della chiusura del disservizio (come da allegata schermata di sistema); 2) rispetto alla seconda segnalazione dell'istante: - che in data 05/12/2020 l'istante contattava il servizio clienti per manifestare disservizio di "linea muta" id pratica 130XXXX386 e che si procedeva ad aprire una segnalazione; - che in data 14/12/2020 il guasto veniva chiuso come risolto (come da allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio), cui seguiva SMS a conferma della chiusura del disservizio (come da allegata schermata di sistema). 3) rispetto alla terza segnalazione dell'istante: - che in data 27/12/2020 l'istante contattava il servizio clienti per manifestare disservizio di "linea muta" id pratica 130XXXX257 e che si procedeva ad aprire una segnalazione; - che (come accertato dalle schermate in crono) in fase di verifica si riscontrava che si necessitava di un "lavoro complesso e si era in attesa di permessi per poter agire sulla risoluzione del disservizio di natura tecnica", precisando che per i disservizi con causale "attese permessi-lavoro complesso" la competenza non è di Wind ma di Telecom-System Wind XXX e che, dunque, in ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità del disservizio nell'alveo della forza maggiore ed è, pertanto, evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind per quanto occorso; - che in data 12/01/2021 veniva attivata la deviazione di chiamata su richiesta del cliente; - che in data 24/01/2021 il cliente veniva contattato e confermava la risoluzione del disservizio, pertanto, si procedeva con la chiusura del guasto (come da allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio). Ebbene, alla luce di quanto riportato, emerge, dunque, chiaramente che i tre episodi di disservizio, così come lamentati dall'istante, trovano puntuale conferma nella ricostruzione dei fatti fornita da Wind in memoria. Peraltro, rispetto al primo, verificatosi in data 30/11/2020, Wind chiarisce essersi trattato di "rumori di linea", non riferibili a disservizi certificati di zona, ma, al contrario, dovuti, effettuate le opportune verifiche, a malfunzionamento di un filtro ADSL di proprietà dell'istante, sostituito il quale la segnalazione veniva chiusa come risolta in data 02/12/2020 (come da allegata schermata di sistema inerente segnalazione e risoluzione del disservizio), cui seguiva SMS a conferma della chiusura del disservizio. Rispetto a tali affermazioni, l'istante, nelle controdeduzioni depositate in data 01/12/2022, non ha replicato alcunchè. La correttezza della gestione effettuata, a tal riguardo, da Wind resta, pertanto, confermata e, conseguentemente, non ravvisandosi alcuna responsabilità ad essa imputabile, nessun indennizzo può riconoscersi in favore dell'istante. Al contrario, rispetto al secondo e al terzo, Wind riferisce il verificarsi degli stessi a cause di forza maggiore (disservizi con causale "attese permessi-lavoro complesso"), senza tuttavia fornire alcuna valida documentazione a supporto di quanto affermato (tale non può ritenersi l'allegata schermata di sistema, oltretutto contestata dall'istante nelle memorie di replica). Tali disservizi restano, dunque, confermati. I periodi indennizzabili risultano, in particolare, essere i seguenti: 1) dal 10/12/2020 (data di segnalazione del disservizio, aggiunti i 4 gg a disposizione di Wind per eliminare il guasto, come da Carta Servizi) al 14/12/2020 (data di "tardiva" risoluzione del guasto, riportata da Wind in memoria e non contestata dall'istante se non del tutto genericamente, ovvero non fornendo alcuna documentazione di segno contrario) = 5 gg complessivi; 2) dal 01/01/2021 (data di segnalazione del disservizio, aggiunti i 4 gg a disposizione di Wind per eliminare il guasto, come da Carta Servizi) al 24/01/2021 (data di "tardiva" risoluzione del guasto, come confermato dal medesimo istante) = 24 gg complessivi. L'istante risulta, pertanto, avere diritto ad un indennizzo complessivo, ex art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad euro 348,00 (euro 6 pro die x 29 gg di disservizio x 2, in quanto utenza affari); da tale importo non risultano detraibili i 163,50 euro, asseritamente già corrisposti da Wind, del cui effettivo pagamento non risulta, peraltro,

agli atti alcuna prova. Si evidenzia che alcun indennizzo viene riconosciuto a titolo di “ritardata attivazione del servizio di deviazione chiamata sul telefono cellulare”, in considerazione dell’indennizzo sopra accordato, da ritenersi già pienamente soddisfacente delle richieste dell’istante. Si evidenzia, altresì, che non sono ravvisabili, alla luce della documentazione agli atti, ulteriori fattispecie d’indennizzo applicabili al caso in esame.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 27/09/2022, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di Società XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a corrispondere all’istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: I. euro 348,00 (trecentoquarantotto/00) a norma dell’art. 6, comma 1, in combinato disposto con l’art. 13, comma 3, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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 Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI