

**DELIBERA N. 90/2021**

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/128115/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 10/11/2021;

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 27/05/2019 acquisita con protocollo n. 0227529 del 27/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nella domanda introduttiva, ha contestato il funzionamento occasionale della linea internet sin dalla sua attivazione avvenuta a Luglio 2018, asserendo di aver segnalato il guasto e di aver cambiato più volte il modem. Inoltre, ha dichiarato che nelle more del procedimento di conciliazione Wind Tre non risolveva il problema ma interrompeva la linea voce e dati il 27.2.2019. L'utente ha dichiarato, inoltre, di aver inviato recesso per giusta causa il 01.04.2019. Alla luce di queste premesse, l'utente ha chiesto: 1. indennizzo per disservizio dal 31.7.2018 al 27.2.2019 per la linea dati, totale giorni 211 per 3 euro, come da delibera, indennizzi totale euro 633,00; 2. indennizzo per interruzione della linea voce e dati dal 27.2.2019 a i 30 giorni successivi alla comunicazione di disdetta del 1.4.2019 e quindi 1.5.2019 per un totale di 63 giorni per 2 servizi per 7,50 euro a servizio come da delibera indennizzi, totale euro 1.890,00; 3. storno di tutta la fatturazione successiva al 31.7.2019 e chiusura della posizione contrattuale e debitoria.

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

L'operatore, nei propri scritti, chiede il rigetto delle domande attoree, rappresentando la vicenda fattuale, come qui di seguito descritto: a. in data 12/07/2018 la cliente segnalava all'assistenza tecnica un problema di rete che Wind Tre provvedeva a risolvere on line nella stessa giornata (Allegato 1). b. in data 11/08/2018 parte attrice contattava nuovamente l'assistenza tecnica per segnalare un problema di lentezza diffusa; il problema veniva risolto effettuando un downgrade di banda a 4Mbp e contestualmente invitando l'istante a un ricontattato finalizzato all'aggiornamento della tecnologia LPWA (acronimo di Low power wide area), sviluppata appositamente per offrire una copertura ottimale in ambienti chiusi - il c.d. narrowband - in quanto si appurava che l'utente aveva un impianto sip tripolare con più di vent'anni (Allegato 2). c. In data 31/08/2018 si registrava sui sistemi Wind Tre un nuovo contatto al Servizio Clienti per segnalare un problema di Lentezza diffusa. Parte istante contattava la sig.ra XXXX ma senza esito in quanto non disponibile (Allegato 3). d. In data 10/09/2018 l'utente segnalava un problema di NO BROWSING / NO ROUTING. La segnalazione veniva risolta on line con il reset del modem (Allegato 4). e. In 20/10/2018 il cliente segnalava un problema di riconfigurazione del modem. Il disservizio rientrava in pari giornata dopo aver effettuato il reset (Allegato 5). f. Ulteriore segnalazione della cliente effettuata il 29/10/2018 per assenza randomica, ripristinata on line (Allegato 6). g. In data 30/10/2018 veniva predisposto ordine di sostituzione dell'apparato, chiuso il 09/11/2018 (Allegato 7). h. Il modem veniva sostituito nuovamente in data 06/12/2018 (Allegato 8). i. In data 30/01/2019 perveniva una raccomandata di disdetta con rientro in Telecom, processata a 30 giorni come da condizioni generali di contratto.

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

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. Preliminarmente, si rileva che dagli allegati depositati da Wind Tre nonché dalla memoria difensiva risultano numerose circostanziate segnalazioni avanzate dall'utente e segnatamente in data 12.07.2018 per problema di rete, in data 11.08.2018 e 31.08.2018 per problema di lentezza diffusa, in data 10.09.2018 per problema di no browsing/no routing, in data 20.10.2018 per problema di riconfigurazione modem, in data 29.10.2018 per assenza randomica. L'operatore asserisce di aver in tutti i casi ripristinato il disservizio lamentato ma i print del gestionale Wind Tre, depositati in atti (all.ti da 1 a 8), non possono rappresentare prova dell'avvenuta risoluzione del problema. Si rammenti che in materia di onere probatorio, è ormai principio consolidato in giurisprudenza (cfr. Cass., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533) che, anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento (per violazione di doveri accessori, ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), grava comunque sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Posto che ai sensi dell'art. 4 dell'All. A. alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni", si accoglie la domanda di cui al punto sub 1) relativa all'indennizzo per malf funzionamento della linea ai sensi dell'art. 6, co. 2, e art. 13, co. 1. Si riconosce, pertanto, all'utente un indennizzo di € 690,00 calcolando € 3,00 pro die per un periodo di 230 giorni che va dal 12.07.2018 (data in cui perveniva il primo reclamo, come dichiarato dall'operatore) sino al 27.02.2019 (data di cessazione della linea). In ordine alla domanda di indennizzo relativa alla interruzione dei servizi di linea e voce risulta pacifico agli atti che la linea sia stata cessata arbitrariamente il 27.02.2019. Infatti, è la stessa Wind Tre, nella sua memoria, ad evidenziare che c'è stata assenza di traffico dal 9.2.2019 alla cessazione del 27.02.2019, periodo in cui la linea rientrava in Telecom. Tuttavia l'operatore non ha fornito alcuna motivazione atta a giustificare l'interruzione della linea internet e voce, tra l'altro eseguita nelle more di un procedimento di conciliazione concluso il 23.05.2019. Invero, non risulta essere intervenuta una richiesta di cessazione o recesso prima del 01.04.2019, come dichiarato dall'utente, e in realtà non contestato dall'operatore. Piuttosto, Wind Tre asserisce, nella rappresentazione fattuale della vicenda, che sia intervenuta in data 30.01.2019 una raccomandata di disdetta con rientro in Telecom, processata a 30 giorni. Tuttavia, alcun documento che provi quanto asserito è stato prodotto. Pertanto, in mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore e a fronte dell'arbitraria interruzione della linea, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente nonché diritto ad ottenere lo storno delle fatture emesse dall'operatore con riferimento ai periodi in cui l'utente non ha potuto usufruire del servizio (cfr. Agcom Delibera n. 97/12/CIR; Agcom Delibera n. 103/12/CIR; Agcom Delibera n. 112/12/CIR). Si accolgono, pertanto, le domande di cui ai punti sub 2) e sub 3) riconoscendo all'utente un indennizzo di € 216,00 per completa interruzione dei servizi voce e internet ai sensi dell'art. 6, co. 1, per il periodo che va dal 9.2.2019 (primo giorno di assenza linea, come

affermato dall'operatore) sino al 27.02.2019 (data di cessazione della linea) per un totale di 18 giorni, calcolando 6,00 € per ogni giorno di disservizio voce e internet (18 giorni x 6,00€ pro die = 108,00€ x 2 = 216,00€). Si riconosce, altresì, lo storno delle fatture emesse dall'operatore con riferimento ai periodi in cui l'utente non ha potuto usufruire del servizio.

### **DELIBERA**

**1.** L'accoglimento delle istanze formulate dall'utente, per le motivazioni di cui in premessa. **2.** La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a: i) corrispondere all'utente un indennizzo di € 690,00 (seicentonovanta/00) ai sensi dell'art. 6, co. 2 e art. 13, co. 1, per malfunzionamento della linea dati, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. ii) corrispondere all'utente un indennizzo di € 216,00 (duecentosedici/00) ai sensi dell'art. 6, co. 1, per interruzione dei servizi voce e internet, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. iii) stornare le eventuali fatture emesse dopo il 9.2.2019 nonché ritirare la pratica di recupero del credito. La società Wind Tre SpA è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 10 novembre 2021

**IL PRESIDENTE**