

**DELIBERA N. 120/2021**

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/180010/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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 XXXX XXXX del 26/09/2019 acquisita con protocollo n. 0408156 del 26/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, con la domanda introduttiva e con le successive note di replica, ha segnalatamente lamentato l'interruzione per motivi tecnici del servizio Internet in Fibra ottica sull'utenza n. XXXXXX dalla data del 4.06.2018 (che al 26.09.2019 data di presentazione dell'istanza risultava ancora non ripristinata) nonché l'illegittima fatturazione a fronte della mancata erogazione del servizio. Alla luce di queste premesse, l'istante ha richiesto: 1) un indennizzo per interruzione della linea dal 04.06.2018 nell'ammontare di cui alla delibera indennizzi di 6 euro al giorno per ciascun giorno di interruzione sino alla riattivazione della linea e, in via subordinata, sino alla data di emissione del provvedimento di definizione, oltre a maggiorazione di un terzo dell'importo trattandosi di linea ultraveloce, sempre ai sensi della delibera indennizzi; 2) storno delle fatture relative al suddetto periodo, chiusura della posizione debitoria, ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e contestuale interruzione del ciclo di fatturazione fino al ripristino o alla chiusura della linea; 3) indennizzo per insufficiente risposta a reclamo di 300 euro.

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

L'operatore, nella memoria difensiva, ha chiesto il rigetto di tutte le domande di parte istante, rappresentando quanto segue: a) in data 04/06/2018, a seguito di segnalazione, veniva aperta la lavorazione tecnica per assenza di portante, chiusa il 23/08/2018 senza possibilità di intervento tecnico risolutivo a causa delle canaline sature, in attesa di assemblea condominiale prevista a settembre per lavori di ristrutturazione condominiali di sostituzione dei citofoni utili al passaggio dei nuovi cavi. b) In data 01/10/2018 parte attrice segnalava la ricezione delle fatture nonostante la mancata fruizione del servizio. c) Nella stessa data veniva aperta una nuova segnalazione tecnica per assenza di portante chiusa per rifiuto intervento il giorno 03/10/2018 stante l'impossibilità di intervento tecnico con impegno della cliente al ricontatto al termine dei lavori. d) A seguito di ricezione pec di segnalazione del guasto persistente, regolarmente riscontrata il 10/10/2018, in data 08/10/2018 veniva emessa la nota di credito n. XXXXXXXX di € 31,01 a storno parziale della fattura n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX di € 16,82 a storno parziale della fattura n. XXXXXXXX, in considerazione del disservizio riscontrato a giugno 2018. e) In data 07/02/2019 perveniva ulteriore pec con richiesta rimborso delle fatture emesse, ma la segnalazione non veniva accolta poiché reiterata rispetto alla precedente già gestita con lo storno parziale dei conti telefonici e data l'assenza di successivi disservizi certificati. f) Il 28/02/2019, a seguito di ricontatto da parte istante, veniva riaperta on line la segnalazione per assenza di portante, chiusa il 15/03/2019 per l'impossibilità di intervento della Wind Tre in attesa dei lavori condominiali. g) In data 04/04/2019, a seguito della presentazione dell'istanza ex art. 5 del Regolamento, la convenuta ribadiva l'impossibilità di effettuare alcun intervento in quanto l'amministratore di condominio aveva riferito di lavori programmati che allo stato impedivano gli interventi tecnici

finalizzati al ripristino del servizio. Anche in quell'occasione l'utente s'impegnava ad avvisare la convenuta appena sarebbe stato possibile effettuare l'intervento tecnico. h) Nelle more del presente procedimento, a seguito di contatto effettuato da Wind Tre il 12/11/2019, parte istante confermava che i lavori di ristrutturazione fossero in corso e s'impegnava a richiedere un intervento tecnico a conclusione degli stessi. i) Ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi, in tema di irregolare funzionamento del servizio, "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". j) Ai sensi dell'art. 3.4 delle CGC "WIND 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. k) Qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore quest'ultimo sé tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. l) Nel caso di specie la cliente veniva contattata il 12 novembre scorso, informata delle verifiche effettuate e invitata a ricontattarci non appena sarà possibile intervenire tecnicamente a conclusione dei lavori di ristrutturazione condominiale. m) La Wind Tre ha già provveduto ad indennizzare l'istante per quanto contestato riconoscendo l'emissione delle note di credito. n) Relativamente all'insufficiente risposta ai reclami, si evidenzia che la convenuta ha fornito riscontro tramite email per la segnalazione di ottobre 2018, poi reiterata a febbraio 2019 avente ad oggetto le medesime doglianze. o) La cliente presenta un insoluto di € 336,28 portato dalle seguenti fatture: - XXXXXXXXX di € 56,03, - XXXXXXXXX di € 56,05, - XXXXXXXXX di € 56,05, - XXXXXXXXX di € 56,05 - XXXXXXXXX di € 56,05, - XXXXXXXXX di € 56,05.

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

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi qui di seguito descritti. È pacifico che l'utente a partire dal 4.06.2018 sino a data successiva al 12.11.2019 ma agli atti non altrimenti specificata (osservando che il 29.03.2019 l'utente chiedeva un provvedimento temporaneo GU5 archiviato per impossibilità di intervento tecnico da parte dell'operatore) non ha potuto usufruire del servizio internet a cagione della sua completa interruzione per motivi tecnici legati ai lavori di ristrutturazione condominiale di sostituzione dei citofoni. E' altresì pacifico perché confermato dall'operatore nonché provato dall'utente che per tutto il periodo di interruzione l'istante abbia segnalato più volte il disservizio sia a mezzo del servizio clienti (04.06.2018, 01.10.2018, 28.02.2019)

sia con le accluse lettere pec del 05.10.2018 e del 05.02.2019. In particolare, con pec del 5.10.2018 l'istante rappresentava il disservizio legato al possibile problema di sovrappollamento della canalina di passaggio dei cavi condominiali chiedendo lo storno delle fatture relative al periodo 9.05.2018-08.07.2018 (al 50%) e 09.07.2018-08.09.2018 (per intero) con sospensione del servizio fatturazione sino al ripristino della linea. La Società, a seguito di detta segnalazione, in data 08.10.2018 emetteva la nota di credito n. XXXXXX di € 31,01 a storno parziale della fattura n. XXXXXXXX (periodo 9.05.2018-08.07.2018) e n. XXXXXX di € 39,23 (e non € 16,82 come erroneamente indicato in memoria) a storno parziale della fattura n. XXXXXXXX (periodo 08.07.2018-08.09.2018), in considerazione del disservizio riscontrato a giugno 2018. Con pec del 05.02.2019, mai riscontrata dall'operatore, l'utente lamentava il perdurare del disservizio già segnalato con la precedente pec e chiedeva lo storno delle fatture XXXXXXXX (periodo 09/09/2018 - 08/11/2018) di € 56,03 e XXXXXXXX (periodo 09/11/2018 - 08/01/2019) di € 56,05. Nel caso di specie, la circostanza addotta dall'operatore, non documentalmente provata, secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dall'impossibilità tecnica di intervento, non giustifica l'emissione della fatturazione a fronte di un servizio non fruito dall'utente. Tuttavia, l'operatore si è attivato nel contattare la cliente il 12.11.2019, circostanza non contestata dall'istante, che veniva informata delle verifiche effettuate e invitata a informare l'operatore circa la conclusione dei lavori condominiali. Sussisteva, quindi, in capo all'utente il dovere di informare l'operatore sull'andamento e conclusione dei lavori di ristrutturazione che avrebbe permesso il possibile ripristino della linea. Nel caso di un contratto a prestazioni corrispettive, come quello di specie, entrambi le parti devono eseguire l'obbligazione cui sono tenute con diligenza, lealtà e correttezza. L'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa, ai sensi dell'art. 1218 c.c. Al di fuori di tali evenienze, l'utente ha diritto al riconoscimento di un equo indennizzo (cfr. Corecom Lombardia, det. n. 3/12). In questo caso, da un lato l'operatore non ha fornito sufficiente prova del fatto che l'inadempimento sia stato determinato da causa ad esso non imputabile, dall'altro lato l'utente, non ha utilizzato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del danno, ai sensi dell'art. 1227 c.c. Infatti, l'operatore ha allegato soltanto un print di sistema (all. 1) dal quale si evince che erano previsti lavori di ristrutturazione, non sufficiente ad assolvere all'onere probatorio ai sensi dell'art. 1218 c.c. L'utente non ha, invece, informato l'operatore circa la conclusione dei lavori di ristrutturazione. Pertanto, alla luce delle suesposte considerazioni, la domanda di indennizzo per completa interruzione della linea per motivi tecnici di cui al punto sub 1), dovrà essere pronunciata secondo il principio di equità e proporzionalità, come stabilisce la delibera n. 173/07/CONS. Si riconosce, quindi, un indennizzo pari al 50% dell'importo indennizzabile ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, co. 1 e art. 13, co. 1 e 2, del Regolamento Indennizzi quantificato in € 1.352, 00 (50% di € 2.704,00). Il calcolo viene eseguito considerando € 6,00 pro die per un totale di 338 giorni, con indennizzo aumentato di un terzo trattandosi di servizio fornito su banda ultra-larga ( $6 \times 338 = 2.028€ + 676€ = 2.704€$ ), per il periodo dal 05.10.2018 (data di presentazione del

reclamo) all' 8.9.2019 (data individuata secondo il principio di equità e proporzionalità, riferita all'ultima fattura emessa insoluta, in quanto non è altrimenti specificata in atti la data di riattivazione della linea). Si accoglie la domanda di cui al punto sub 2), stante l'illegittimo addebito delle fatture emesse per un servizio internet non fruito. Per cui l'utente ha diritto allo storno delle fatture insolte XXXXXXXXX di € 56,03, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05 (periodo compreso tra il 09.09.2018 e l'08.09.2019) nonché delle successive fatture emesse sino alla data di riattivazione del servizio Internet con conseguente chiusura della posizione debitoria e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi. Con riferimento alla domanda di cui al punto sub 3) relativa al mancato riscontro al reclamo del 05.02.2019 risulta essere pacifico che questo sia rimasto privo di riscontro. L'operatore, a tal riguardo, deduce che la segnalazione in oggetto era reiterata rispetto a quella precedente del 05.10.2018. In realtà, l'utente con il reclamo del 05.02.2019 richiede lo storno di due ulteriori e diverse fatture, prima mai richiesto. Si rammenti che l'art. 8 comma 4 della Direttiva di cui all'All. A alla Delibera n. 179/03/CSP dispone che: "L'organismo di telecomunicazioni comunica all'Utente l'esito del reclamo....In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti." Dunque, l'operatore avrebbe dovuto rispondere per iscritto al reclamo presentato dall'Utente entro 45 giorni (art. 2.3 Carta Servizi) dal ricevimento ovvero entro il 22.03.2019 con "adeguata" motivazione di rigetto. Pertanto, a fronte del mancato riscontro l'utente ha diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'art. 12, co 1, del Regolamento Indennizzi, quantificato in € 32,50 considerando come dies a quo il 22.03.2019 (45 giorni dal 05.02.2019) e come dies ad quem il 04.04.2019 (data in cui l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta dall'operatore che nel caso di specie si individua nella nota depositata nell'ambito del procedimento GU5) a 2,50 € pro die per un totale di 13 giorni. Tutto ciò premesso,

## **DELIBERA**

1. L'accoglimento parziale delle istanze formulate dall'utente, per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a: i) stornare le fatture insolte XXXXXXXXX di € 56,03, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05, XXXXXXXXX di € 56,05 nonché le eventuali successive fatture emesse sino alla data di riattivazione del servizio Internet; ii) chiudere la posizione debitoria dell'utente con il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi; iii) corrispondere all'utente, secondo il principio di equità e proporzionalità, un indennizzo di € 1.352,00 (milletrecentocinquantadue/00) pari al 50% di € 2.704,00, (indennizzo calcolato ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, co. 1 e art. 13, co. 1 e 2, del Regolamento Indennizzi), con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iv) corrispondere all'utente un indennizzo di € 32,50 (trentadue/50) per mancata risposta al reclamo del

05.02.2019, ai sensi dell'art. 12, co. 1, del Regolamento Indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. 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, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE