

DELIBERA N. 190/2024

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/607708/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0129544 del 15/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dipendente dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta che: «La mia assistita mi riferisce di aver sottoscritto con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, contratto telefonico per il servizio voce e dati. Fatto, che da stamattina, e quindi dal 22.12.2022, la mia patrocinata si è accorta della mancanza di ricezione linea telefonica sia per le chiamate in entrata e in uscita sulla propria utenza mobile, nonché la connessione dati afferente la propria utenza telefonica mobile era ed è ultroneamente lenta, tanto è vero che non riesco né a navigare né tanto meno ad aprire la propria e-mail/ pec o altri applicativi afferenti la propria attività lavorativa». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. fornire riscontro alla presente; II. rendere totalmente fruibili i servizi telefonici abbinanti all'utenza telefonica mobile 38*****9; III. a corrispondere, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig.ra *****, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di euro; 550,00= a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[...] In rito Si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. Si segnala subito l'incongruenza all'interno dell'istanza in merito alle date del presunto e non accertato disservizio. Parte istante nella descrizione dichiara di aver subito disservizio dal 22/12/22 Richiede però indennizzo per malfunzionamento linea e mancata risposta al reclamo dal 21/02/2022 ma non allega il reclamo del 21/02/2022! [...] Si dichiara, invece che sui sistemi Wind Tre l'istante reclama un presunto e non accertato disservizio tecnico per la SIM prepagata 38*****39 per la prima volta e mai prima di allora con l'UG/590878/2023 del 01/03/2023! NON È MAI PERVENUTA LE PRESUNTA SEGNALAZIONE DEL 22/12/2022 E NON SI CAPISCE PER QUALE MOTIVO RICHIEDE MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO DEL 21/02/2022 NON ALLEGATO ALL'ISTANZA!!! Alcu GU5, contestazione al servizio clienti è presente sui sistemi Wind Tre. Alcuna documentazione (contratti, reclami effettuati nel periodo di contestazione, la natura del disservizio ad esempio se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio, il dies a quo e dies ad quem del disservizio stesso) viene allegata o descritta all'istanza. L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. È evidente che,

qualora avesse subito un disservizio per così lungo tempo, parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti WIND TRE. L'istante pertanto assumeva un comportamento contraddittorio rispetto al disservizio contestato. Si evidenzia che ex art. 6 Delibera 353/19 Cons. l'istanza è assolutamente generica. L'art. 6 della richiamata Delibera prevede che: [...] È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. Oltre ad essere errato l'indirizzo Pec al quale il cliente ha presumibilmente inoltrato il reclamo allegato all'istanza del 22/12/22, pertanto, mai pervenuto sui sistemi Wind tre, si sottolinea che, non viene allegata la ricevuta di consegna da parte del gestore!!!!!!! Di seguito il reclamo di parte istante [...] Come da condizioni di contratto all'art 10 e come da pubblicazione sul nostro sito ufficiale, l'indirizzo al quale inoltrare i reclami è servizioclienti159@pec.windtre.it o utilizzare la casella postale come di seguito riportato dal sito ufficiale: [...] Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante la Delibera n. 93 del 4 novembre 2020 Corecom Veneto secondo la quale: "l'utente [...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...]. Costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un'adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]. " E, sempre in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, la Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 Corecom Puglia secondo la quale:" La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno". Ancora secondo la Delibera 39/2020 Corecom Basilicata: "L'insufficiente e contraddittoria esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento - sia sotto il profilo della natura del disservizio, sia sotto il profilo della durata dello stesso - rende la domanda assolutamente indeterminata alla luce del richiamato principio del contenuto vincolato della pronuncia. Pertanto, la domanda dell'istante non viene accolta". Si sottolinea, inoltre, che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio!!!! Sul punto si è espresso anche il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n. 8/2021, rigettando le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5. Di seguito

la motivazione: “...Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l’utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l’istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14”. Si evidenzia non solo la gravità del comportamento in merito alla mancata segnalazione del presunto e non accertato disservizio, ma ancora di più si contesta il fatto che il cliente ha reclamato per la prima volta e mai prima di allora con l’UG/590878/2023 del 01/03/2023! Parte istante, verificatosi il presunto disservizio, avrebbe dovuto innanzitutto segnalarlo al servizio clienti della convenuta; oltretutto, secondo l’art 1 comma 1, lett j) della delibera 347/18/CONS si intende per “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l’utente segnala all’operatore un disservizio o chiede l’erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti; la richiesta di indennizzo effettuata in concilia web, fa venir meno l’interesse dell’istante all’eventuale risoluzione e pertanto lo stesso non può considerarsi “reclamo” neppure alla stregua della definizione di cui all’art. 1, comma 1, lett j) della delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo il quale il reclamo è “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio” (in tal senso delibera Corecom Puglia n.22 del 29 marzo 2018). DETERMINA Fascicolo n. GU14/481707/2021 del Corecom Emilia-Romagna: “Passaggio, quest’ultimo, che si ritiene non costituisca quella segnalazione di un disservizio, ovvero una problematica attinente all’oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata che integra la nozione di reclamo ai sensi dell’art. 1, comma 1, lettera d), dell’allegato A alla delibera 179/03/CSP....Si evidenzia che, per casi simili (ex multis, delibera 123/11/CIR), l’Autorità ha chiarito che il fatto che l’utente rimanga insoddisfatto della risposta ricevuta non implica necessariamente l’illegittimità del comportamento dell’operatore sotto il profilo della “mancanza di dialogo” con il proprio cliente, da cui scaturisce, ai sensi della citata delibera 179/03/CSP, il diritto all’indennizzo da mancata risposta a reclamo”. La Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che “La domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente: (...).”. Nel caso di specie, la genericità della contestazione formulata dall’istante chiama la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell’iniqua situazione di dover ricostruire l’accaduto, impedendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Per le già indicate ragioni, si ritiene in via preliminare che l’istanza vada, pertanto, rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. Pertanto, con riferimento alle richieste del cliente, la convenuta chiede, in primis, il rigetto di tutte le domande attoree perché generiche e non adeguatamente provate: con recentissima delibera n. 165/20/CIR l’Agcom ha rigettato le richieste dell’utente “[omissis] perché estremamente generiche, lacunose e prive di supporto probatorio. La società istante, contestualmente al subentro in altra società, ha richiesto la portabilità delle SIM aziendali da WIND Tre a Vodafone, ma non ha indicato quali siano le utenze interessate né la data della richiesta di passaggio. Agli atti non sono presenti reclami né

evidenza di segnalazioni telefoniche volte a contestare il presunto ritardo nella procedura di passaggio. [omissis]. Nel caso di specie possono trovare applicazione i principi fondamentali del processo civile disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che la decisione debba basarsi sulle circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti. Inoltre, chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Si veda anche recente Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto. E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Ad abundantiam recente Delibera del Corecom Lazio n° 100/17/CRL/Wind: “Il cliente denunciava un malfunzionamento in ricezione su utenza fissa sin dall'attivazione. Elemento decisivo per la non accoglibilità della domanda è “la mancata prova da parte dell'utente dei reclami contestuali al disservizio e la prova, invece, resa dalla scrivente relativa ad una schermata di sistema che evidenziava che l'unica segnalazione pervenuta era stata gestita in tempo reale”. Si richiama, altresì, la recentissima definizione n.4 Corecom Veneto del 11/01/2023:” ...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale.” E ancora in merito alla genericità si richiamano le decisioni: Determina Fascicolo n. GU14/557900/2022 ““In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento obbligazioni [...] il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto [...] non limitandosi alla mera dichiarazione della circostanza di aver patito un disservizio; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. [...] Nel caso in esame l'istante richiede un indennizzo per il malfunzionamento della propria linea mobile, limitandosi ad indicare periodi non circostanziati, manchevole delle problematiche riscontrate. In definitiva considerata l'evidente l'estrema genericità di quanto lamentato dall'istante che, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, non può dar luogo ad un indennizzo liquidabile. Si considerano inoltre fuori termine le controdeduzioni presentate dalla parte attorea. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero” Determina Fascicolo N. GU14/569901/2022: Occorre rilevare [...] come l'istante abbia formulato un'istanza priva di elementi precisi, nella quale non si è premurato di dettagliare il quantum delle somme che qui richiede a titolo di storno e rimborso, né di individuare le singole voci di costo controverse. Rispetto ai malfunzionamenti, non indica

né la natura del disservizio, ad esempio se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio, né tantomeno dies a quo e dies ad quem del disservizio stesso [...] Si rilevano sia l'assenza di richieste di provvedimenti d'urgenza che di reclami a riguardo. Determina Fascicolo n. GU14/560608/2022:" le richieste formulate dall'utente, non meritano accoglimento, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, così come formulata si prospetta inammissibile sotto il profilo formale, oltre che gravemente carente sotto il profilo sostanziale, della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. La presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, infatti, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. [...] non risulta depositato in atti, alcun atto a cui poter attribuire la valenza probatoria di un reclamo. Difatti, gli allegati fax, non sono chiari, né relativamente alla titolarità del reclamante né tantomeno al contenuto degli stessi, se non per l'allegazione di un prestampato generico da cui si evince l'esistenza di un rapporto di telefonia fissa e null'altro! A ben vedere il primo ed unico reclamo può essere considerata l'istanza di conciliazione presentata in data 29.07.2022. D'altro canto, a fronte dell'assenza di reclami, l'istante, fino alla richiesta di migrazione dell'utenza, effettuata nel 2014, ha sempre utilizzato regolarmente il servizio e ha sempre pagato i conti telefonici, [...]. La richiesta di indennizzo, pertanto, non può essere accolta, in quanto l'istante non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c." Si solleva l'inammissibilità in merito alla richiesta avanzata da parte istante come di seguito riportato:" a fornire riscontro". Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). **DI SEGUITO LE DEFINIZIONI DI RIGETTO AL RIGUARDO:** DELIBERA CORECOM PUGLIA 61/2022: La domanda sub I), "fornire riscontro", è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). **UGUALMENTE:** • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 62/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 59/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 60/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 63/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 65/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 64/2022; Altresì, inammissibile, come ben noto, è la successiva richiesta avanzata: "a corrispondere, a mezzo assegno circolare [...], la somma di € 550,00= a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni." Difatti, la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/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". Infatti, relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: "...in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore". Per quanto appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell' AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ...". Altresì, inammissibile, come ben noto, è la successiva richiesta avanzata: "a corrispondere, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig.ra *****", da inviare presso il domicilio eletto". Tale richiesta avanzata è inammissibile in quanto per procedere ad una modalità diversa è necessaria procura notarile o alle liti non essendovi una fase giudiziale. Preme, infine, evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. Ovvero rileva 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Vige nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. Il convenuto gestore richiede, pertanto, all'adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.com adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Ferma l'eccezione in rito di cui sopra, Wind Tre, per correttezza gestionale, espone e documenta quanto segue,

chiedendo anche nel merito, a codesta Ill.ma Autorità, il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. In data 11/07/2020 il cliente richiedeva l'attivazione della SIM mobile prepagata 38*****39 contratto n.150*****0 offerta Start Easy Pay Unlimited e servizio smartphone reload (allegato contratto e condizioni di contratto) che si completava regolarmente a sistema. A tale SIM veniva associato un telefono incluso imei 866870048020944. [...] Nessun reclamo scritto o telefonico è pervenuto sui sistemi Wind TRE per segnalare un presunto disservizio tecnico. Parte istante non procedeva nemmeno con un'istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Parte istante reclamava per la prima volta e mai prima di allora con l'UG/590878/2023 del 01/03/2023. All'atto della ricezione dell'istanza ex art. 3, la convenuta avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali emergeva che alcuna segnalazione di disservizio voce e dati risultava presente sull'utenza 38*****39. Alcn disservizio era in corso e risultava un regolare traffico effettuato dall'utenza oggetto del contendere. Si deposita, dal 01/12/2022, il regolare traffico telefonico effettuato da parte istante. (Allegato traffico). In data 27/04/2023 si concludeva il procedimento UG/590878/2023 con un verbale di esito negativo. In data 03/07/2023 la Sim migrava ad altro gestore Nelle more del procedimento UG si procedeva con le opportune verifiche volte ad accertare il corretto funzionamento del servizio e NESSUN DISSERVIZIO DI ZONA O IN MERITO ALL'UTENZA RISULTAVA PRESENTE. SI DEPOSITA LA SCHERMATA A SUPPORTO PER LA CORRETTA E PERFORMANTE COPERTURA:[...] Si ribadisce che oltre all'UG/590878/2023 nessuna ulteriore comunicazione di reclamo in merito al presunto disservizio tecnico è pervenuto alla scrivente, nessun contatto telefonico né provvedimento GU5 per un presunto disservizio occorso non si sa da quale data in quanto l'istanza è confusionaria. Si ripete che si deposita il traffico per dimostrare il regolare funzionamento!!! 2. Nel merito Appare doveroso porre all'attenzione del giudice che le pretese attoree risultano del tutto infondate; si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Voglia l'illustrissimo Corecom considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato dallo scrivente operatore. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind - la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è

possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Al riguardo recente orientamento AGCom ha chiarito espressamente, con riferimento alla natura stessa del servizio di telefonia mobile, che il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. Al riguardo si richiama l'attuale orientamento AGCom (relativo ad un disservizio analogo reclamato contemporaneamente per diverse istanti residenti in Campania - Sala Consilina) con cui l'Autorità ha chiarito espressamente, con riferimento alla natura stessa del servizio di telefonia mobile, che il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura (Delibere AGCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR). [...] Inoltre, si ribadisce che alcun reclamo scritto o telefonico è pervenuto alla scrivete, appare opportuno un richiamo a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore"; Si rappresenta che la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, 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 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. Nel caso di specie non solo alcuna segnalazione veniva fatta dal cliente ma anche alcun presunto disservizio era presente, infatti, risultava regolare traffico!!!! 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 malf funzionamento 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). Risulta evidente che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima "(Delibera n. 105/14/CIR). Si richiama la determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC. in cui si osserva che" la documentazione depositata al fascicolo dall'utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l'istante che chiede la corresponsione dell'indennizzo per malf funzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo [omissis]. Con delibera n.163/17/CIR l'Autorità rigettava l'istanza di controparte: "Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento scritto o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM". La sentenza del TAR Lazio sancisce "Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Si richiama, altresì, delibera 26/06/2019 con cui il Corecom Basilicata ha rigettato l'istanza per la sua genericità e soprattutto perché, non avendo parte istante adempiuto all'onere probatorio sulla stessa incumbente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malf funzionamento della linea fissa; il Corecom richiama un orientamento costante dell' Autorità secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo

di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta; l'utente ha dichiarato di aver segnalato più volte all'operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova. Il gestore, viceversa, assolve il proprio onere probatorio producendo la schermata dei contatti con l'utente da cui risulta l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo indicato dall'istante. Non basta, pertanto, comunicare un generico malfunzionamento del servizio. Nessun reclamo o GU5 è pervenuto alla scrivente né contestazione telefonica durante il presunto disservizio. Infatti, anche alla luce della Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. L'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni via telefono", pertanto, a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i canali sopradescritti. Inoltre, il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". È opportuno precisare dunque che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere messo a conoscenza Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Tale posizione è stata convalidata anche da recentissime determinazioni n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR). Preme evidenziare anche le pronunce del Corecom Calabria che vertono sulla necessità della segnalazione da parte dell'utente, come ad esempio la n°23/2020 Giova ricordare l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Come indicato nella Carta Servizi Wind (punto 2.3: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione." Si richiama inoltre Determinazione Direttoriale AGCOM n° 274756/2020: "La richiesta, quindi, viene rigettata: non risulta che

l'utente abbia puntualmente reclamato il disservizio, mettendo l'operatore in condizioni di intervenire per risolverlo". Alla luce delle recenti pronunce dell'Autorità, nello specifico la Determina Direttoriale 59/15/DIT, si deve ritenere ormai inconfutabile, il principio per cui "se è onere del gestore la prova della risoluzione della problematica lamentata dal cliente, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale.....". L'istante, infatti, chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Il cliente ha un insoluto correttamente fatturato di sua competenza pari ad € 39,45 Iva inclusa inerente alla sim 38*****39. Preme inoltre richiamare le Condizioni Generali di Contratto che all'art. 5.4 sanciscono: "Art.5.4 Termine e modalità di pagamento Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto in conto corrente, a mezzo carta di credito, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Wind l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5." (allegate Condizioni Generali di contratto). Nessun reclamo è pervenuto in merito ai conti telefonici emessi e regolarmente fatturati. Il cliente sceglieva di non pagare e basta!!! Si rappresenta che non solo la Convenuta non ha ricevuto alcuna comunicazione né reclamo da parte del cliente, ma la parte istante non ha prodotto alcuna prova in merito. Parte istante non può dolersi eventualmente di una successiva fatturazione subita, tenuto conto che, nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati che risultano applicate correttamente a sistema. Parte istante non si è mai premurata di segnalare eventuali anomalie secondo i canali messi a disposizione dallo scrivente gestore. La scrivente convenuta rileva l'assenza, sia sui propri sistemi sia in atti, di reclami inviati tramite i canali preposti dalla Carta Servizi Wind Tre. Si veda a tal proposito anche la Delibera 142/16/CIR: "Con riferimento alla richiesta [...] la stessa non può essere accolta in quanto la copia del reclamo allegata all'istanza risulta inviata tramite fax a una numerazione che non rientra tra quelle indicate da Wind nella propria Carta servizi". Si richiama la delibera n. 91/15/CIR, con la quale l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito né della (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore (Vedi recente Delibera Agcom N. 96/18/CIR). Si richiama ancora la Deliberazione n. 4 del 11 gennaio 2023 Corecom Veneto: "da un lato si rileva che la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve

adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale: l'istante, infatti, si limita a richiedere lo "storno delle fatture emesse successivamente al 1^a dicembre 2018", senza però allegare le fatture contestate, di tal che non risulta possibile esprimere qualsivoglia valutazione circa la correttezza e quindi la debenza delle stesse. A ciò si aggiunga che non è stato prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione delle predette fatture, in palese contrasto con un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, che prevede che la richiesta di storno delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015)". Si evidenzia non solo la gravità del comportamento in merito alla mancata segnalazione del presunto e non accertato disservizio, ma ancora di più si contesta il fatto che il cliente ha reclamato per la prima volta e mai prima di allora con l'UG/590878/2023 del 01/03/2023. In seguito a tale procedimento alcuna anomalia tecnica risultava alla scrivente come sopra evidenziato e dimostrato anche dal regolare traffico depositato. Il cliente ha un insoluto correttamente fatturato di sua competenza pari ad € 39,45 Iva inclusa inerente alla sim 38*****39. Ad oggi parte istante, pertanto, ha una debenza di €55,44 Iva inclusa di cui €39,45 Iva inclusa relativa alle numerazioni fisse oggetto del contendere, per fatture correttamente emesse riferite al contratto 1502113886980 e mai contestate da parte istante. Il cliente, inoltre, ha ulteriori importi aperti inerenti ad una numerazione mobile non oggetto del presente procedimento per € 15,99 Iva inclusa [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza, e in subordine chiede, nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro", è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Riguardo alla domanda sub II), risulta cessata la materia del contendere, atteso che la linea oggetto di causa risulta migrata ad altro operatore in data 03/07/2023. In merito alla domanda sub III), si osserva quanto segue. Malgrado la genericità della domanda, dalla descrizione dei fatti le uniche ipotesi riconducibili a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di

comunicazioni elettroniche" risultano essere l'indennizzo ex art. 6 del Regolamento per malfunzionamento della linea dati e la fattispecie di cui all'art. 12 per mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima fattispecie, dalla disamina del corredo probatorio agli atti si rileva che le affermazioni dell'utente circa il lamentato disservizio sono discordanti. In particolare, lo stesso lamenta "la mancanza di ricezione linea telefonica sia per le chiamate in entrata e in uscita sulla propria utenza mobile, nonché la connessione dati afferente la propria utenza telefonica mobile era ed è ultroneamente lenta" a partire dal 22/12/2022; l'unica segnalazione agli atti risulta un reclamo datato 22/12/2022 ma inviato in data 21/02/2023 ad un indirizzo pec diverso da quello indicato nella Carta dei servizi dell'operatore. Inoltre, nel formulario risulta indicata come data di inizio disservizio addirittura il 21/02/2022. Di contro, l'operatore ha invece prodotto il dettaglio traffico del numero di telefono mobile oggetto del presente procedimento, dalla disamina del quale non risulta accertabile quanto asserito dall'utente circa il lamentato disservizio. Posto ciò, la richiesta comunque non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur. In particolare, si rileva la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale di riferimento dell'asserito disservizio sulla linea oggetto di contestazione. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Si rammenta che è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Con riferimento alla fattispecie di mancata risposta al reclamo, non è possibile concedere alcun indennizzo in quanto l'istante ha proposto il reclamo in data 21/02/2023 e ha presentato istanza UG in data 01/03/2023. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. A corredo di quanto suesposto, preme a questo Corecom sottolineare che anche nei procedimenti di definizione del CoReCom, gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale (deliberazione CoReCom Lazio n. 156/2017).

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco