

DETERMINA Fascicolo n. GU14/540985/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Mxxx Axxx - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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

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

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

VISTA la delibera n. 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente Dxxx Mxxx A., del 25/07/2022 acquisita con protocollo n. 0229134 del 25/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. Dxxx Mxxx A., cliente della Soc. Wind Tre S.p.a. a seguito di stipula di un contratto Wind Business per la linea voce e dati n.0xxxxxxx, espone di essere rimasto, dalla data del 2.5.21, completamente in assenza di linea. Nel medesimo giorno pertanto, l’utente provvedeva ad inoltrare una segnalazione presso il servizio clienti; ciò nonostante il problema non veniva risolto, se non in data 1.6.21, all’esito dell’instaurazione del presente procedimento avvenuta con istanza del 28.5.21. L’utente chiedeva quindi: “1) Indennizzi per

assenza di linea business dal 2 maggio 2021 al 1 Giugno 2021 € 720; 2) storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio”.

Si costituiva la Soc. Wind Tre S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...In primo luogo, WindTre conferma la corretta attivazione, in data 29/06/2011, del Contratto n. DWPRA1114873022 consumer (doc.1) associato alla linea n. 069846703 e relativo modem fornito con la vendita a rate del bene (doc.1)... preme rilevare che non risultano sui sistemi della convenuta, relativamente ai periodi indicati, segnalazioni scritte effettuate tramite il canale preposto, ma solamente in data 10/05/2021 si riceveva reclamo scritto, puntualmente riscontrato anche con la gestione dell'art. 5 del 31/05/2021, protocollo n. GU5/428919/2021, confermando il ripristino corretto del servizio...con le tempistiche standard previste, archiviava il procedimento Gu5 con il verbale di seguito riportato: ... Con riferimento alla "interruzione/ sospensione del servizio" preme richiamare a riguardo la Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, dove 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). Si tenga, altresì, in considerazione che la Carta Servizi WIND (doc. 1), 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 art. 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. 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 malfunzionamento 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"....Tale posizione è stata convalidata anche da diverse determinazioni n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18, con le quali l'Autorità ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. Si richiami altresì una sentenza del TAR Lazio che sancisce che "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)...Premesso quanto sopra si richiama la 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", con cui 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...Preme rilevare tuttavia, come nel periodo contestato da parte istante, il servizio risulta correttamente fruito come lo dimostra il dettaglio del traffico allegato alla presente memoria difensiva...Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Premesso tutto quanto sopra, preme rilevare alla presente difesa che, in fase di gestione del reclamo in ordinario al cliente è stata concessa la LETTERA DI ACCREDITO di € 100,00 in applicazione alla Carta dei Servizi (doc.2). Tale indennizzo ha avuto la data di valuta il 16/07/2021 e relativo numero CRO 0xxxxxxxxxxxxxxxxx. Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, ed anche su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom

adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la nota di credito emessa con procedura ordinaria, delegittima la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo, formulata da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore. Si richiama nel merito la Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise: “(...) Come dispone la citata Delibera,” (n. 203/18/CONS), “e come più volte chiarito dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), 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. Tra le considerazioni che si reputa opportuno fare in questa sede vi è anche la seguente: c’è da sottolineare che il reclamo è stato gestito per *facta concludentia*. (...)” Vedasi, inoltre, la Delibera n. 58/2020 Corecom Calabria: “Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, PEC trasmessa il 2 ottobre 2019, giacché il reclamo risulta riscontrato per “*facta concludentia*”, con la risoluzione del guasto”...“nella considerazione che, sia per la segnalazione della prima interruzione del servizio voce, che per il reclamo scritto relativo alla seconda interruzione del servizio voce, l’operatore ha ripristinato il servizio prima dello scadere dei 45 giorni contrattualmente previsti per il riscontro ai reclami, si ritiene pertanto che gli stessi siano stati riscontrati per fatti concludenti oltre al fatto che agli atti risulta che l’istante non sia stato lasciato in assoluta mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, tale da far configurare il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”...Al fine di mettere l’utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, l’Autorità ha avviato il progetto “Misura Internet” di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l’utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato “pdf” riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall’intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all’offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall’operatore, il cliente può recedere senza costi... “Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall’Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall’operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall’operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali”. Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l’esibizione da parte dell’istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell’operatore degli Wind Tre S.p.A....standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all’indennizzo...Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, (...), la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL e per la mancata risposta ai reclami. Entrambe le richieste non possono trovare accoglimento, nel primo caso, in quanto, (...), risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell’indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali” (AGCom delibera n. 126/16/CIR); - l’utente, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell’utilizzo del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente” (AGCOM Delibera n. 93/11/CIR). 6. La posizione contabile L’istante non ha effettuato il pagamento di diverse fatture relative all’utenza del presente contenzioso, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta e di cui si richiede il pagamento...Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell’istante...”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L’istante lamenta l’interruzione del servizio per motivi tecnici, a far data dal 2.5.21 al 1.6.21, per causa imputabile esclusivamente all’operatore. L’operatore invece, eccepisce la totale carenza di prova documentale da parte dell’istante, non avendo lo stesso fornito prova alcuna della lamentata interruzione del servizio, che ben avrebbe potuto fornire anche attraverso l’esibizione del programma software Ne.Me.Sys,

attestante il mancato rispetto da parte di Wind degli standard minimi garantiti e che comunque, gli avrebbe garantito esclusivamente il diritto di recesso e non il diritto ad un indennizzo. L'operatore dal canto suo, avrebbe invece provveduto a depositare una tabella con il traffico comprendente il periodo che va dal 30.4.21 al 29.6.21, che confermerebbe che dal giorno indicato dall'utente, vale a dire dal 2.5.21, non si sarebbe verificata alcuna interruzione del servizio internet. Stando a quanto assunto dall'operatore inoltre, l'istante non avrebbe provveduto ad inoltrare segnalazione alcuna sui sistemi Wind, né un formale reclamo scritto a mezzo del canale preposto, ad eccezione del reclamo del 10.5.21. Orbene, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). In considerazione di quanto sopra esposto, nel caso de quo, si delinea, da una parte, la figura dell'utente che non si è limitato a denunciare l'interruzione del funzionamento della linea ad opera dell'operatore, ma ha anche prodotto la documentazione atta a provare che la Wind Tre S.p.a. era perfettamente a conoscenza della problematica denunciata, avendo espressamente accettato la richiesta dell'odierna istante laddove risponde: "...fa presente che la segnalazione del 17.5.21 è in gestione con codice identificativo n.1336849262...". E così, allo stesso modo, l'istante indica le ulteriori prese d'atto da parte dell'operatore, con i rispettivi numeri di segnalazione (n. 1335437047 del 10.5.21 e n.1335603696 dell'11.5.21), inoltrate da Wind, che confermano, ulteriormente, la consapevolezza dell'operatore in merito al disservizio sofferto dall'utente. Particolare il comportamento dell'operatore che, nonostante in atti risulti la risposta dello stesso, con la quale fornisce i codici identificativi di cui sopra, nelle proprie memorie dichiara di aver ricevuto esclusivamente il reclamo del 10.5.21. Pertanto, si deduce che, non solo l'operatore ha di fatto, espressamente accettato la richiesta dell'istante di prendere in carico il disservizio de quo, ma pur consapevole della sussistenza di una problematica, di cui però poi non fornisce spiegazione specifica alcuna, omette di provvedere alla sistemazione della linea per un lasso di tempo che va dal 2.5.21 al 1.6.21, giorno della risoluzione della problematica a cura dell'operatore. E'semmai l'operatore pertanto, a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica, tale da aver impedito la sua risoluzione nel periodo sopra emarginato, né di averne dato puntuale informazione. Allo stesso tempo però, preme evidenziare che dallo schema del traffico prodotto dall'operatore, non risulta un'interruzione totale della linea e pertanto, rispetto alla fattispecie de quo, non si ritiene di dover fare riferimento all'ipotesi di interruzione della linea disciplinata dall'art.5 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/ CONS, invocata dall'istante, bensì a quella inerente il malfunzionamento, contemplata dall'art.6, comma 2, che disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". A tale proposito, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR stabilisce che "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto

alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. Ciò considerato, può essere considerata legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione, circostanza questa, comprovata dai codici identificativi forniti dall'operatore a fronte dei molteplici reclami inoltrati e pertanto, si ritiene di poter computare l'inizio del disservizio al 2.5.21, data della prima segnalazione presso il call center di Wind Tre S.p.a., sino al 1.6.21, data della risoluzione della problematica denunciata. Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dall'art.6 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'importo che l'operatore dovrà corrispondere all'utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento della linea Wifi protratto nei giorni sopra specificati, corrisponde a complessivi Euro 90,00 (Euro 3 per giorni 30 di mal funzionamento). Per quanto riguarda la questione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, da una parte, potrebbe, prima facie, essere considerato non dovuto, avendo lo stesso provveduto a comunicare all'utente, all'esito delle segnalazioni ricevute, i codici identificativi che avrebbero dovuto dare avvio alla risoluzione del problema, così attestando che una qualche presa in carico della segnalazione del disservizio (anche se la soluzione ha poi avuto luogo solo all'esito del deposito dell'istanza da parte dell'utente), in realtà c'è stata. Dall'altra parte però, in atti, non risulta alcun documento che rispecchi quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, in cui è stabilito espressamente che detta risposta da parte dell'operatore deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Nella documentazione prodotta dall'operatore, non risulta alcun documento dal quale poter evincere la natura della problematica, le motivazioni del disservizio e gli accertamenti effettuati per il ripristino dello status ex ante. L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". E così, l'operatore sarà tenuto a versare all'odierno istante un indennizzo di € 75,00 per la mancata risposta al reclamo (€ 2,5 x 30 giorni di disservizio). L'operatore eccepisce peraltro che, nel caso per cui oggi è causa, andrebbe tenuta in considerazione, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, il concorso colposo dell'utente nella causazione del danno che non avrebbe adoperato l'ordinaria diligenza per evitarlo. Pertanto, in considerazione di ciò, l'indennizzo andrebbe diminuito proporzionalmente alla colpa dell'utente o non dovuto affatto. Detta eccezione non si ritiene accoglibile, dal momento che l'operatore, nelle proprie memorie, si limita ad eccepire il concorso di colpa dell'utente, senza però poi specificare quale condotta in particolare, concretizzerebbe la fattispecie invocata, appunto quella del concorso di colpa o della mancanza di adozione da parte dell'istante dell'utilizzo dell'ordinaria diligenza. Pertanto, l'eccezione de quo, non solo appare indeterminata, ma altresì sfornita dell'adeguata documentazione in grado di conferirle fondamento alcuno. L'istante richiede inoltre, il rimborso delle fatture pagate per l'impossibilità di usufruire del servizio in contestazione. L'operatore dal canto suo, eccepisce l'indeterminatezza della domanda avversa, laddove, la stessa richiede lo storno di fatture non prodotte nel giudizio ed evidenzia semmai, che la domanda dell'istante sarebbe stata superata per facta concludentia, dal momento che la Wind Tre S.p.a. avrebbe già concesso all'utente una lettera di accredito dell'importo di € 100,00, con data valuta al 16.7.21. A tale proposito, si ritiene fondata l'eccezione avanzata dall'operatore, dal momento che non è effettivamente possibile riscontrare negli atti del giudizio, fattura alcuna o quanto meno, documento alcuno diretto a provare l'entità delle somme di cui l'istante chiede lo storno. L'unica fattura presente in atti è quella dell'importo di € 34,93 che si riferisce ad un periodo che va dal 1.3.21 al 31.3.21, periodo che, stando a quanto lamentato dall'utente, non coinciderebbe con quello interessato dal mal funzionamento oggetto di causa. Si ritiene pertanto ricompresa la richiesta

dell'istante di storno delle fatture emesse dall'operatore, nell'importo di € 100,00, già accreditato spontaneamente da Wind Tre S.p.a. con data valuta del 16.7.21.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/07/2022, è tenuta a corrispondere a favore dello stesso un indennizzo di € 90,00 per il malfunzionamento della linea nonché € 75,00 per la mancata risposta al reclamo.

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
Roberto Rizzi

f.to