

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 35 del 1 giugno 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/440846/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 09/07/2021 acquisita con protocollo n. 0300482 del 09/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ricorrente acquistava in data 24.11.2020, presso il centro 3 Store in Fiume Veneto, un telefono marca Samsung Galaxy Note 20 per l'importo di euro 1.269,90, con finanziamento Findomestic, ad oggi sospeso (IMEI: [REDACTED]). Appena messo in uso, il telefono ha subito evidenziato difetti di fabbricazione, in quanto perennemente in uno stato batteria scarica, nonostante la continua ricarica. Pertanto, l'utente si è vista costretta ad inviarlo in assistenza per ben due volte, prontamente denunciando il difetto del telefono e richiedendo la sua sostituzione, sin dalla prima volta (data 17.02.2021). Verso fine marzo, per la seconda volta, a seguito di ennesimi problemi di ricarica, il telefono veniva reinviato in assistenza. L'utente lo utilizzava solo per un'altra settimana finché il telefono si spegneva completamente. Ancora una volta, il telefono veniva reinviato al centro di assistenza, ma veniva rifiutata la garanzia, in quanto per ripararlo veniva chiesto il pagamento di una somma di denaro. A seguito di diffida inviata a mezzo del proprio legale, Samsung ha provveduto a riparare (nuovamente) il telefono al centro assistenza, facendo pagare alla scrivente il costo del pezzo di ricambio. Tuttavia, il telefono continua a presentare i medesimi problemi. Con memoria di replica depositata in data 25.10.2021 ha precisato quanto segue: Anzitutto, si disconoscono le "Condizioni relative ai servizi di Windtre" allegate alla memoria di controparte, MAI consegnate alla scrivente. Inoltre, nessun obbligo aveva la sottoscritta di riconsegnare il telefono solo nel punto vendita di Fiume Veneto (PN), non essendo previsto tale obbligo da nessuna parte e, comunque, trattandosi di clausola limitativa/vessatoria che avrebbe dovuto essere concordata con doppia sottoscrizione. In ogni caso, la materia in oggetto, oltre ad essere disciplinata dalla Direttiva 85/3756/CEE sulla responsabilità del produttore, che stabilisce che i produttori siano responsabili per il prodotto difettoso (nessuna clausola contrattuale può permettere al produttore di limitare la sua responsabilità in relazione alla persona danneggiata), è altresì disciplinata dalla normativa del Codice del Consumo che prevede che il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene; il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione [...] ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto. Peraltro, proprio nel sito internet di WindTre (<https://community.windtre.it/assistenza-tecnica/9/assistenza-tecnica-in-garanzia-e-fuori-garanzia-guida-e-condizioni-96>) è prevista la garanzia di 24 mesi per i telefoni acquistati con servizio di abbonamento/r[REDACTED] [REDACTED] specie. Ne deriva che Wind Tre spa è responsabile di aver venduto a Verona Cinzia Valentina un prodotto difettoso. È chiaro che si cerchi di spostare l'attenzione sulla consegna del prodotto per la riparazione, ma la sottoscritta ha consegnato il telefono ad un punto vendita legalmente autorizzato. Tutte le ibere citate non possono superare la Direttiva CEE e del Codice del Consumo. È solo Wind Tre spa responsabile, non avendo effettuato la sostituzione del prodotto come richiesto con scontrino fiscale.

L'utente chiede quindi: la sostituzione integrale del telefono acquistato con uno nuovo di pari tipologia e colore (Samsung Galaxy Note 20 ultra) oppure la restituzione del prezzo (€ 1.269,90=).

2. La posizione dell'operatore

In primis si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa laddove l'istante nulla indica in merito ai fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Vedasi a riguardo Delibera Agcom 300_20 CIR, Determina Direttoriale n°97/2020 Corecom Puglia, ancora recentissima Delibera AGCOM N. 146/2020. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. L'istante indica di aver inoltrato diverse volte il terminale in assistenza ma alcuna documentazione è allegata oltre il documento di trasporto, datato 06/04/2021, attraverso il quale è visibile senza alcun tipo di dubbio che Wind Tre è estranea ai fatti come dopo verrà dimostrato. Dove sono gli altri documenti comprovanti l'entrata in assistenza del terminale? Per quale motivo non vengono allegati gli esiti delle verifiche effettuate da Samsung? Analizzando la documentazione allegata risulta che il cliente, che l'[REDACTED] unto vendita Wind Tre "TOP COMMUNICATION [REDACTED]

Srl" in data 24/11/2020, ha portato il terminale per richiedere assistenza, in data 06/04/2021, in un punto vendita "C.A.T. ELETTRONICA" (via I Maggio 54,

██████████ che non risulta essere un punto di raccolta di prodotti Wind TRE o centro di raccolta di prodotti in assistenza. Tale punto vendita ha inoltrato poi il terminale direttamente a Samsung. Il terminale non è stato portato al punto vendita Wind Tre dove è stato acquistato il prodotto né in nessun altro dealer Wind Tre addetto all'assistenza, pertanto la scrivente è rimasta estranea ai fatti non potendo verificare, seguire né avere informazioni in merito alle eventuali azioni o verifiche effettuate da Samsung. Inoltre, non risulta essere mai pervenuto alcun reclamo sui sistemi Wind Tre né alcuna chiamata all'assistenza clienti. Per tale motivo non si comprende l'attuale chiamata in causa del gestore in considerazione del fatto che fino ad oggi non è stato interpellato. Si riporta l'articolo 6 delle condizioni di contratto dal quale si può chiaramente verificare qual'è l'iter procedurale al quale il cliente avrebbe dovuto attenersi ovvero di recarsi dal dealer Wind Tre in cui ha acquistato il terminale. L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta! Non fornisce prova dell'esito delle verifiche fatte o delle riparazioni apportate o guasti riscontrati al terminale richiedendo solo un cellulare nuovo o la restituzione dell'importo dopo quasi un anno dall'acquisto. 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. • Ricostruzione vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura l'istante lamenta un presunto malfunzionamento del Terminale Samsung ██████████ ultra 5G BRONZE IMEI 3536 ██████████ associato alla Sim Prepag ██████████ dal punto vendita "TOP COMMUNICATION Srl", mediante finanziamento ██████████ di € 1259,90, in data 24/11/2020 IMEI: 353684120926591 (24 rate da 41,66 + 5 da 34,99 + rata finale di 35,12). Alcun reclamo scritto o telefonico perveniva sui sistemi Wind Tre come da schermata di seguito depositata. È evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n. 196). In merito a fronte di quanto ut supra indicato si evidenzia la totale estraneità di Wind Tre nei fatti di cui è chiamata in causa. Si riporta nuovamente l'articolo 6 delle condizioni di contratto dal quale si può chiaramente verificare quale è l'iter procedurale al quale il cliente avrebbe dovuto attenersi. Il terminale non è stato portato al punto vendita Wind Tre dove è stato acquistato il prodotto né in nessun altro dealer Wind Tre addetto all'assistenza ma in un negozio che non risulta essere un punto di raccolta di prodotti Wind TRE o centro di raccolta di prodotti in assistenza, pertanto la scrivente è rimasta estranea ai fatti non potendo verificare, seguire né avere informazioni in merito all'esito delle verifiche svolte da Samsung. Inoltre, non risulta essere mai pervenuto alcun reclamo sui sistemi Wind Tre né alcuna chiamata all'assistenza clienti. Per tale motivo non si comprende l'attuale chiamata in causa del gestore in considerazione del fatto che fino ad oggi non è stato interpellato. La Garanzia Convenzionale o Commerciale, che dir si voglia (art. 133 del Codice del Consumo) consente al Proprietario di un prodotto di telefonia usato o nuovo di richiedere, direttamente alla Società che ha emesso il Certificato/Contratto di garanzia, la prestazione o l'intervento tecnico, evidenziato e promesso nella garanzia stessa, ovvero nella dichiarazione di garanzia. Questi servizi di Garanzia, non sostituiscono, la Garanzia Legale di Conformità' – D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 Codice del Consumo la quale, diversamente dalla Garanzia Convenzionale, non è un patto concordato e volontario, ma è intrinseca nel contratto di vendita. La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato. Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore. In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Solo se sostituzione o riparazione non sono possibili il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso. Il dealer quindi deve prendere in consegna il prodotto per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità. In particolare: (i) per i difetti che si manifestano nei primi sei mesi dalla data di consegna del prodotto la verifica è sempre a carico del venditore in quanto si presume che esistessero al momento della consegna; (ii) successivamente, nel solo caso in cui il malfunzionamento non dipenda da un vizio di conformità, può essere chiesto al consumatore il rimborso del costo - ragionevole e preventivamente indicato – che il venditore abbia sostenuto per la verifica; riscontrato il vizio di conformità, effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore. Wind Tre, in qualità di rivenditore per i beni commercializzati, anche tramite l'offerta denominata "Telefono Incluso", è tenuta a prestare direttamente la garanzia legale di conformità; a tale fine il cliente consumatore potrà rivolgersi ad un Negozio WindTre. Tutti i prodotti sono altresì coperti dalla garanzia convenzionale fornita dal produttore (che decade inderogabilmente per danni dovuti all'uso; in questi ultimi casi è quindi necessario che il Cliente si rivolga direttamente all'assistenza del Costruttore, che analizzerà il guasto e presterà al Cliente il dovuto supporto). Tutti i punti vendita Wind Tre effettuano la raccolta degli apparati guasti in Garanzia, per il successivo invio in riparazione al centro assistenza della

Casa Costruttrice. La garanzia non si applica a danni provocati da incuria, manomissione, uso improprio o installazione errata non conforme a quanto indicato nei manuali d'uso, deterioramento, incidenti, cause di

forza maggiore, o cause non dipendenti dalla volontà della convenuta (fulmini, acqua, fuoco, disordini pubblici, cambiamenti, modifiche estetiche, regolazioni del telefono per renderlo conforme a norme di sicurezza/tecniche in vigore in un paese da quello in cui è stato fabbricato). Nel caso in esame, dalla documentazione acquisita in atti, il bene non è stato affidato a Wind Tre per l'assistenza e non si rilevano segnalazioni né reclami scritti in tal senso. Occorre pertanto evidenziare che le affermazioni avanzate dall'utente relativamente alle richieste di assistenza non risultano in alcun modo supportate da opportuna documentazione. Il presunto reclamo allegato datato 19/04/2021 non è mai pervenuto sui sistemi Wind Tre e non è, inoltre, allegata da parte istante né la mail a cui fa riferimento né la ricevuta di consegna da parte del gestore L'istante, in pratica, con la sola esibizione della mail inoltrata priva della ricevuta di consegna, non ha dimostrato che lo stesso fosse stato ricevuto dal gestore (ai sensi del Regolamento indennizzi, nonché della delibera 179/03/CSP). Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Ditt. 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. Va da sé, infatti, che viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'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"; ma, occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria. (Vedi recente Delibera Agcom DELIBERA N. 96/18/CIR) Al riguardo, si richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, (ex plurimis Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016) nonché, in materia di onere della prova, quanto sancito con Delibera 70/12/CIR: "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate [...], avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, ...". Nel caso di specie, la genericità della contestazione formulata dall'istante chiama la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, impedendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. 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 specifica inoltre che l'utente si era impegnato a corrispondere a Findomestic 24 rate mensili da €41,66 più 5 rate mensili da €34,99 più una rata finale di € 35 relativamente all'acquisto del terminale come da condizioni di contratto depositate il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WIND TRE per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Pertanto, le proposte di contratto archiviate a sistema debitamente firmate risultano essere valide. Alcune azioni possono essere intraprese rispetto all'apparato mobile, acquistato mediante finanziamento con altro ente, nel caso de quo Findomestic Banca, che è esclusivo titolare del rapporto contrattuale sottoscritto. Alcune azioni amministrative possono essere intraprese dalla scrivente poiché le rate del cellulare, acquistato mediante finanziamento, non vengono saldate a Wind Tre ma appunto alla Banca Findomestic titolare del rapporto di Finanziamento sottoscritto, a cui, pertanto, l'istante si doveva rivolgere. La contestazione, pertanto, si ribadisce è assolutamente infondata poiché non solo riguarda servizi che esulano dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 della Delibera 353/19, ma anche in considerazione che trattasi di un rapporto contrattuale intercorso tra le parti contraenti rispetto al quale l'operatore telefonico resta estraneo. Stante, dunque, l'estraneità di Wind Tre rispetto al rapporto pendente tra l'utente e Findomestic Banca, si evidenzia la carenza di legittimazione della convenuta in merito alle pretese avanzate da parte istante. Il contratto di

finanziamento prevede: Art. 1 “.....Resta espressamente inteso che il Contratto di Finanziamento costituisce un autonomo rapporto tra il Cliente e la società finanziaria, rispetto al quale WIND TRE risulta estranea...” ART.6 TERMINALI: “In caso di sottoscrizione dell’Offerta

Telefono Incluso con Finanziamento, il Terminale prescelto dal Cliente tra quelli resi disponibili a listino da WINDTRE, viene venduto dal rivenditore WINDTRE al Cliente che ne diventa immediatamente proprietario. Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che l'importo relativo al prezzo del Terminale oggetto del Contratto di Finanziamento sarà erogato dalla società finanziaria direttamente al rivenditore WINDTRE." Con riferimento alle richieste del cliente si deve concludere che nessuna responsabilità può essere addebitata a WIND TRE e che non si riscontra alcuna anomalia procedurale. Chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Deve essere preliminarmente osservato che, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute ed agli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Innanzitutto si rileva che alcune delle affermazioni esplicitate dal ricorrente nell'istanza di definizione, non sono supportate da adeguato riscontro documentale.

Non vi è infatti in atti alcun documento probatorio che attesti l'invio del terminale difettoso ad un centro di assistenza autorizzato, avvenuto, a dire del ricorrente, per la prima volta in data 17.02.2021 e per la volta successiva a fine marzo 2021, così come non vi è alcuna prova dell'esito delle verifiche effettuate o delle riparazioni apportate o dei guasti riscontrati in occasione delle predette attività di assistenza tecnica.

E' presente in atti un semplice documento di trasporto, datato 06.04.2021, attestante la trasmissione del terminale da parte del punto vendita [REDACTED] (che non risulta essere un centro autorizzato Windtre) al centro di assistenza autorizzato Samsung, i cui esiti delle verifiche tecniche effettuate da quest'ultimo non sono state, per altro, neanche esse allegate in atti. Giova rilevare in proposito che la sottoscrizione, da parte del ricorrente, della Proposta di adesione offerta con Finanziamento, comporta la presa visione ed accettazione delle relative condizioni generali di contratto, le quali prevedono espressamente che "la riparazione del terminale (...) va richiesta dal cliente con consegna a suo carico presso il rivenditore Windtre in cui è stato acquistato (...): l'utente, come detto, non ha, infatti, consegnato il terminale difettoso al rivenditore dal quale l'aveva acquistato.

A ciò si aggiunga il fatto che non è presente in atti alcun reclamo avente ad oggetto le odierne doglianze, essendosi limitato, il ricorrente, ad allegare un reclamo del 19.04.21 il quale risulta, però, sprovvisto della relativa ricevuta di consegna, facendo venire meno, pertanto, la prova circa l'effettiva consegna e di conseguenza, l'effettiva conoscibilità dello stesso da parte del Gestore.

La domanda proposta dall'utente, per come sopra argomentato, non può che essere rigettata, potendo tuttavia l'utente rivolgersi all'Autorità giudiziaria per vedere tutelati i propri diritti, anche per eventuali violazioni del Codice del Consumo e della Direttiva 853756/CEE.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti di Windtre s.p.a..
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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco