



DELIBERAZIONE
n. 25 del 7 marzo 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 236-18 xxxx /Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: "Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 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";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 236 del giorno 18 aprile 2018 con cui la società xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con la società Wind Tre su utenze fisse e mobili, lamenta, fin dall'attivazione, continui malfunzionamenti nell'erogazione dei servizi voce e ADSL, nonché il blocco degli IMEI dei cellulari associati al contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- con comunicazioni del 2 e 3 dicembre 2015 l'operatore informava, rispettivamente in relazione alle utenze n. 0584 632xxx e n. 0584 632xxxxx26 *“che, a causa di problemi di natura tecnica non dipendenti da Wind, non [era] possibile procedere con l'attivazione della connessione ADSL”*, con il piano tariffario *“All Inclusive Business Unlimited”*; tali comunicazioni si riferivano al *“Codice Cliente: n. 511708xxx”* e *“Codice Contratto n. 176794340xxxx”*;
- oltre all'interruzione dell'ADSL, rilevava continui disservizi sul servizio voce sul numero n. 0584 1640xxx; *“dal gennaio 2016 riscontrava che il telefono fisso del (...) locale non riceve[va] chiamata da alcuni operatori tipo Vodafone e Tiscali, [e] diverse volte [contattava il] n. 1928”*;
- *“spiega[va] ogni volta il problema ad un operatore sempre diverso e riceveva il solito numero di segnalazione pratica con la sicurezza che il problema verrà risolto quanto prima”*;
- effettuava diverse segnalazioni e inoltrava reclami scritti;
- con PEC del 3 aprile 2016 inviava un reclamo datato 18 marzo 2016 con cui lamentava l'attivazione da parte di Wind Tre di una linea fissa in Viareggio in via Garibaldi, 35, evidenziando di non possedere alcun fondo in quel luogo e chiedeva spiegazioni sul *“come sia stato possibile che un tecnico sia venuto e abbia attivato questa linea fissa, senza aver (...) firmato nessun intervento fatto da un tecnico, né il tecnico (...) ha lasciato nessun documento di tale attivazione”*. Su tali basi chiedeva il rimborso dei canoni per tale servizio mai usufruito né attivato;
- in data 29 aprile 2016 riceveva una comunicazione dall'operatore Wind Tre con cui veniva informato che era stato avviato *“il processo per la Disattivazione della linea 0584631xxx, in riferimento al contratto 1176787290xxx attivo con Ragione Sociale xxx”*;
- in data 13 maggio 2016, inviava un reclamo a mezzo PEC ad oggetto *“xxxxx, cod. cliente 511708xxx”* con il quale lamentava che non era stato risolto il guasto di cui alla segnalazione con numero di pratica n. 751142xxx. Nella missiva riepilogava i disservizi subiti, indicando che non era funzionante la ricezione delle chiamate da alcuni operatori, disservizio già più volte segnalato.

Inoltre lamentava *“disagi su fatture con addebiti sbagliati e numeri fissi inesistenti addebitati erroneamente”*. Nella missiva chiedeva la risoluzione del disservizio, dichiarando che, in caso contrario, sarebbe stato costretto ad inviare disdetta;

- *“WINDTRE non provvedeva a ripristinare il servizio”, né a riscontrare i vari reclami;*
- *successivamente “nel mese di giugno 2017 illegittimamente e senza preavviso Wind bloccava tutti i cellulari forniti nel contratto e regolarmente saldati”;*
- *con PEC del 2 agosto 2017 ad oggetto “fatturazione indebita- reclami mai risposti e disservizi linea fissa/adsl” in relazione al codice cliente n. 511708xxx, lamentava di non aver mai ricevuto risposta “ai numerosi reclami inviati via pec” evidenziando che “sono circa 2 anni che [inviavano] continuamente lamentele senza riscontro”. Nel reclamo lamentava “inoltre l’attivazione indebita del servizio rete fissa in data novembre 2015, ove solo successivamente all’attivazione [si rendevano] conto che non c’era adsl, chiamando il 1928 [riferivano] che la zona non era coperta”. Nella lettera rappresentava, altresì, di aver “reclamato delle fatture ove il precedente gestore Vodafone (...) richiedeva ulteriori soldi per un servizio che risultava passato (...), e mai risolto”. Infine lamentava di essere stati “contattati da un recupero crediti che (...) richiede[va] somme da pagare”: tali importi non erano da ritenersi dovuti. Concludeva il reclamo chiedendo lo “storno totale dell’attuale insoluto e ritiro pratica di recupero crediti a (...) cure e spese [del gestore] con chiusura del ciclo di fatturazione, oltre indennizzi”;*
- *riceveva una lettera di recupero del credito datata 21 agosto 2017, con richiesta di pagamento dell’“importo complessivo di Euro 1.598,59, di cui: € 1424,77 per importi dovuti per la fornitura del servizio di utenza Telefonica e € 173,82 per oneri di recupero” (codice cliente n. 511708070). Il sollecito indicava le seguenti fatture impagate: “fattura n. 2016T000461697 [data di scadenza] 19.06.2016 [pari a] €332,50; n. 2016T000461697 [data di scadenza] 19.06.2016 [pari a] € -21,55, n. 01GT000461697 [data di scadenza] 19.06.2016 [pari a] € 21,55; n. 2016T000461697 [data di scadenza] 16.08.2016 [pari a] € -21,55; n. 2016T000626663 [data di scadenza] 20.08.2016 [pari a] € 251,26; n. 2016T000953216 [data di scadenza] 19.12.2016 [pari a] € 212,28; n. 2017T000135101 [data di scadenza] 19.02.2017 [pari a] € 650,28”;*
- *stante la mancata risposta al reclamo del 2 agosto 2017, lo inoltrava nuovamente al gestore con PEC del 24 ottobre 2017;*
- *con PEC del 20 novembre 2017 sollecitava la risposta ai precedenti reclami ad oggetto “sollecito mancata risposta reclami e blocco cellulari” evidenziando di aver inviato per “circa 2 anni (...) lamentele senza riscontro”. Lamentava “inoltre che nel mese di giugno 2017 illegittimamente e senza preavviso [aveva riscontrato il blocco di] tutti i cellulari forniti nel contratto e regolarmente pagati”. Con la missiva chiedeva “lo sblocco immediato dei cellulari”.*
- *con comunicazione del 24 novembre 2017 l’operatore informava l’utente che, “a seguito della (...) segnalazione del 05/04/2016, relativa alla mancata applicazione FISSO/DATI, [avrebbe] provveduto a rimborsare (...) quanto erroneamente addebitato con una Nota di Credito”;*
- *si vedevano costretti a disdire il contratto, avendo riscontrato in tutto il periodo di attivazione dello stesso “continui disservizi di rete fissa e adsl, con guasti continui che non permettevano di ricevere chiamate per ordini ristorante, oltre servizio pos inutilizzabile e adsl guasto, con problemi sulle linee mobili”.*

In data 19 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale di mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo sblocco di tutti i terminali bloccati”;*
- ii) *l’“indennizzo per il disservizio/malf funzionamento fisso e adsl per tutta la durata contrattuale”;*
- iii) *l’“indennizzo per i disagi e perdite di tempo”;*
- iv) *lo “storno totale dell’attuale insoluto, con chiusura del ciclo di fatturazione e cessazione sim dati attiva in esenzione spese e ritiro pratica di recupero crediti”;*
- v) *l’“indennizzo per mancata risposta ai reclami”;*
- vi) *“indennizzi come da delibera AGCOM 73/11/Cons e carta servizi”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto quanto segue:

- *“l'istante lamenta disservizi tecnici sulle linee fisse, problemi sulle linee mobili e blocco degli IMEI dei cellulari”;*

- *a seguito di verifiche, “[s]i accertava che in data 24/05/2014, il cliente lamentava problemi di ricezione sulla linea 05841640xxx che venivano risolti in data 28/05/2014 a seguito di modifica della configurazione della linea”;*

- *“[n]elle date 05/04/2016, 15/07/2016 e 18/11/2016, WIND Tre, rilevato uno stato di morosità, sollecitava il pagamento delle fatture insolute, come da schermate allegate. (Allegato 2). In data 04/08/2017, perveniva reclamo con cui il cliente contestava l'indebita attivazione del servizio di rete fissa avvenuto nel 2015 e la mancata funzionalità dell'adsl, reclamando inoltre per l'addebito dei canoni Vodafone in merito ad una linea per la quale aveva richiesto migrazione in Wind. Dalle verifiche effettuate emergeva che la linea oggetto di reclamo era la numerazione 0584631xxx, attivata il 27/11/2015 e cessata il 10/05/2016. Per tale linea WIND Tre aveva già effettuato lo storno dei relativi canoni. Si inviava, pertanto, adeguato riscontro informativo al cliente (Allegato 3). Visto il perdurare dello stato di insolvenza, nonostante i solleciti come da documento prodotto dallo stesso istante, in data 10/08/2017, venivano bloccati gli IMEI 358825050057xxx e 355428076108xxx per il mancato pagamento delle rate terminale addebitate sulle fatture numero 201 6T000461 697 2016T000626663 20161000953216 -2017T000135101”.*

Con riferimento alla controversia in esame, l'operatore ha evidenziato *“che il cliente nel formulare GU 14 non circostanzia i fatti per cui ha promosso l'istanza di definizione ma si è limitato a dire che ha avuto disservizi sulle linee fisse dati e mobile. Per quanto riguarda il servizio dati, il cliente produce delle lettere con cui WIND Tre informava che la componente dati non era attivabile e, pertanto, il cliente era ben consapevole dell'impossibilità tecnica di attivazione di detto servizio”.*

Sul punto, riguardo ai disservizi lamentati, *“la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi sono chiare e all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente 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’. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno”. (Allegato 6)*

In punto di diritto l'operatore richiamava *“la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, i quali ritengono 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". (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/0R, 113/12,10R, 127/1 2/CIR; 130/1 2/CIR, 82/1 2/CIR, 38/12/0R, 69/10/0R). 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. A tal proposito, 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: con riferimento al caso di specie, per ottenere la risoluzione di un disservizio, i/ cliente avrebbe dovuto tempestivamente avvisare la convenuta (...). E ancora, la delibera Delibera Agcom n. 3/11/CIR, proprio 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 n. 50/11 /CIR; 14/12/Cl R;38/1 2/Cl R; 24/12/Cl R; 28/12/CIR; 34/1 2/CIR e altre ancora”).*

Riguardo poi *“alla richiesta di indennizzi per i disagi e la perdita di tempo”, l'operatore eccepiva che “gli stessi configurano una richiesta di risarcimento del danno. L'art. 19 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con Delibera n. 173/07/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che" L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare 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' Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Sempre 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'aprile 2013, specificano all' art. 1.2 che, 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 e in linea con numerose disposizioni cieli' AGCom -una per tutte la n. 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...."*

In merito alla problematica dei disservizi mobili, *“peraltro mai reclamati”, l'operatore eccepiva, inoltre che “le pretese attoree risultano del tutto infondate in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind. 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 (Allegato 10). 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". (...). Inoltre, "alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. E' 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. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. L'istanza quindi deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. Nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr artt. 8 comma 4). A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica. L'art. 8 (reclami e segnalazioni) della predetta delibera, in particolare, prevede che: "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. 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. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo,

l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.1 73/07/CONS".

Proseguiva l'operatore nella propria difesa rilevando che, relativamente alla sospensione del servizio per il mancato pagamento delle fatture, "l'art.5.5 delle Condizioni Generali di contratto, rubricato "mancato pagamento delle fatture", recita: "Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, WIND avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming Nazionale e Internazionale (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 51, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 6 (sei) fatture consecutive e ritardi il pagamento, il termine di cui al primo paragrafo sarà di 30 (trenta) giorni. Qualora il Cliente abbia in precedenza, per almeno una volta, pagato la fattura oltre i termini di 70 (dieci) giorni dalla data di scadenza e ritardi il pagamento per una successiva fattura, ovvero in caso di mancato pagamento della prima fattura, WIND avrà la facoltà, previo apposito avviso, di sospendere il Servizio di cui al primo paragrafo, decorsi 7 (sette) giorni dalla data di scadenza della fattura. Al Cliente che, trovandosi in precedenza nella predetta situazione, paghi nei termini di scadenza le 3 (tre) successive fatture, WIND applicherà i termini più lungo di cui al primo paragrafo. WIND provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, WIND potrà risolvere unilateralmente il Contratto".

"Per quanto sottoscritto dal cliente e in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. (...). Nel caso di specie l'inerzia ravvisabile prima nel mancato pagamento della fattura n. 2016T000461697 e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione del servizio anche a fronte dell'avviso ricevuto relativamente alla sospensione del contratto, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale". In tal senso (Delibera n. 48 del 29.07.2015 Corecom Puglia; Determina AGCom n. 33/14/DIT; Delibera 213/15/CRL Corecom Lazio".

Infine l'operatore evidenziava che "l'istante presenta un insoluto pari a € 1.424,77 ed insiste sul rigetto integrale delle richieste di controparte ed, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, chiede di operare un'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si evidenzia che:

- la domanda *sub i)* in cui parte istante chiede lo "sblocco" dei cellulari", è connessa ad un obbligo di fare che in quanto tale esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'"indennizzo per i disagi e perdite di tempo" si osserva che tale domanda, così come formulata, fa riferimento ad aspetti propri del

risarcimento del danno e, in quanto tale, ai sensi del succitato art. 19, comma 4, esclusa dalle competenze di questo Corecom e riservata alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria, sede in cui può essere fatto valere il maggior danno. Ad ogni buon conto, in ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

All'esito delle risultanze istruttorie, pertanto, la presente disamina s'incentrerà sulla contestazione della fatturazione indebita, sui malfunzionamenti della linea fissa, sul blocco degli IMEI dei cellulari collegati al contratto, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla fatturazione emessa in relazione al contratto di cui al codice cliente n. 117678729xxx

Parte istante lamenta l'erronea attivazione di un contratto con l'operatore Wind Tre in relazione ad un indirizzo non corrispondenza alla sede aziendale, reclamata con PEC del 3 aprile 2016. Sul punto l'operatore ha evidenziato che “[d]alle verifiche effettuate emergeva che la linea oggetto di reclamo era la numerazione 0584631xxx, attivata il 27/11/2015 e cessata il 10/05/2016” aggiungendo di aver “già effettuato lo storno dei relativi canoni [ed inviato] riscontro informativo al cliente (Allegato 3)”.

Con riferimento a tale contestazione, la domanda *sub iv)* volta ad ottenere lo “storno totale dell'attuale insoluto, con chiusura del ciclo di fatturazione”, può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). È ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Tutto ciò premesso, a fronte delle contestazioni dell'istante, l'operatore non ha provato la debenza delle somme imputate in relazione al codice contratto n. 1176787290268, limitandosi ad evidenziare che avrebbe corrisposto lo storno/rimborso richiesto con la lettera inviata all'utente, senza però dare contezza contabile-amministrativa del ricalcolo effettuato.

Pertanto, alla luce di quanto sopra rilevato, con riferimento alla richiesta *sub i)*, si dispone la regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al codice utente n. 117678729xxxx, fino alla fine del ciclo di fatturazione;

dovrà essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito già erogate.

Sul blocco dei codici IMEI relativi ai cellulari associati al contratto

Parte istante lamenta il blocco dei telefoni, laddove l'operatore, oltre ad eccepire la genericità delle domande dell'istante, ha evidenziato la morosità dell'utente.

La domanda *sub i)* non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si evidenzia che l'istanza, sul punto, è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e a fondamento delle proprie pretese.

In tal senso si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato che *“nel mese di giugno 2017 illegittimamente e senza preavviso Wind bloccava tutti i cellulari forniti nel contratto e regolarmente saldati”*, senza indicare le numerazioni interessate, né allegare alcuna documentazione utile alla ricostruzione della *res controversa* non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Ciò posto, non avendo l'istante assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*, la relativa richiesta deve essere rigettata.

Sul mancato funzionamento del servizio ADSL

Parte ha lamentato la mancata erogazione del servizio ADSL per tutta la durata contrattuale, laddove l'operatore ha evidenziato la genericità della doglianza dell'istante e *“che il cliente nel formulare GU14 non circostanzia i fatti per cui ha promosso l'istanza di definizione ma si è limitato a dire che ha avuto disservizi sulle linee fisse dati e mobile. Per quanto riguarda il servizio dati, il cliente produce delle lettere con cui WIND Tre informava che la componente dati non era attivabile e, pertanto, il cliente era ben consapevole dell'impossibilità tecnica di attivazione di detto servizio”*.

Dalle risultanze istruttorie risultano due comunicazioni dall'operatore all'istante del 2 e 3 dicembre 2015 con cui informava, rispettivamente in relazione alle utenze n. 0584 632xxxx e n. 0584632xxx, *“che, a causa di problemi di natura tecnica non dipendenti da Wind, non [era] possibile procedere con l'attivazione della connessione ADSL”*, con il piano tariffario *“All Inclusive Business Unlimited”*; tali comunicazioni si riferivano al *“Codice Cliente: n. 511708xxx”* e *“Codice Contratto n. 17679434xxxx”*.

Agli atti non risultano, inoltre, ulteriori documentazioni attestanti una successiva risoluzione della problematica e/o attivazione del servizio di accesso ad Internet in relazione al sopracitato codice cliente n. 511708xxxx.

Tutto ciò premesso si dispone la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore di quanto fatturato a titolo di servizio ADSL in relazione al codice cliente n. 511708xxx dal dicembre 2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già erogate a tale titolo.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta d'indennizzo *sub ii)* per la mancata erogazione del servizio ADSL, attesa l'assenza di reclami successivi alle predette comunicazioni di impossibilità tecnica all'attivazione del servizio ADSL volti a richiedere una risoluzione della problematica e ribadire l'interesse all'attivazione del servizio di accesso a internet.

Sulla richiesta di cessazione in esenzione spese dell'utenza mobile

La domanda *sub iv)* volta alla “cessazione *sim dati attiva in esenzione spese*” non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte

Si evidenzia che l'istanza, sul punto, è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e a fondamento delle proprie pretese.

In tal senso si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato la mancata cessazione dell'utenza dati senza né indicare il numero interessato, né alcuna documentazione utile alla ricostruzione della *res controversa* a sostegno delle richieste avanzate, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Ciò posto, non avendo l'istante assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, la relativa richiesta deve essere rigettata.

Sul malfunzionamento parziale del servizio di telefonia sull'utenza n. 0584 164xxxx

Parte istante lamenta la mancata ricezione delle chiamate da alcuni operatori, laddove l'operatore ha dedotto “che, in data 24/05/2014, il cliente lamentava problemi di ricezione sulla linea 05841640xxxx che venivano risolti in data 28/05/2014 a seguito di modifica della configurazione della linea”.

Le doglianze dell'istante *sub ii)*, *iii)* e *vi)* sono meritevoli di un parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo deve richiamarsi preliminarmente:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l' 'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l' 'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”;

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

L'utente lamenta di aver subito il disservizio dal gennaio 2016, ma la prima segnalazione tracciata risulta quella del 13 maggio 2016. Agli atti del procedimento emerge, infatti, un reclamo dell'utente del 13 maggio 2016 con il quale lamenta il malfunzionamento parziale sull'utenza oggetto del procedimento per quanto attiene la ricezione delle chiamate da alcuni operatori. Inoltre, con riferimento alla durata del disservizio, si osserva che la fattura n. 2016T000626663 del 20 agosto 2016 (riferita al periodo 1° giugno 2016 – 31 luglio 2016) risulta applicato il costo di recesso anticipato della predetta utenza.

Quindi, per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 13 maggio 2016 (data della prima segnalazione in atti) e il *dies ad quem* nella data del 31 luglio 2016 (data dell'applicazione dei costi di recesso).

Pertanto, l'istante ha diritto all'erogazione dell'indennizzo di euro 395,00 (trecento novantacinque/00) computati secondo il parametro di euro 5,00 per 79 giorni di malfunzionamento parziale sull'utenza n. 0584 1640xxx.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami. Agli atti risultano due reclami con diverso oggetto:

- un reclamo inviato per PEC del 3 aprile 2016 con cui lamentava l'attivazione da parte di Wind di una linea fissa presso un indirizzo errato.
- un reclamo inviato per PEC del 13 maggio 2016 con il quale lamentava i disservizi subiti, cui seguivano vari solleciti.

L'operatore sul punto ha dedotto di aver risposto alle segnalazioni dell'utente, tuttavia non risulta provato, attesa la contestazione dell'utente, il riscontro ai reclami sopracitati nei termini previsti dalle condizioni contrattuali dell'operatore. Al riguardo si osserva che lo "screenshot" della schermata aziendale, prodotto dall'operatore in memoria, non prova l'avvenuto ricevimento presso il recapito dell'utente delle comunicazioni. Inoltre si evidenzia che risulta tardiva la risposta del 24 novembre 2017 con cui l'operatore informava l'utente che, *"a seguito della (...) segnalazione del 05/04/2016, relativa alla mancata applicazione FISSO/DATI, [avrebbe] provveduto a rimborsare (...) quanto erroneamente addebitato con una Nota di Credito"*.

Con riferimento al caso di specie viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che prevede che la risposta al reclamo debba 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 nei casi di rigetto, pertanto, la mancata risposta al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *"per mancata o ritardata risposta ai reclami"*, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui

“l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede che “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra a carico dell’operatore Wind Tre, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore si determina quanto segue:

- per la mancata risposta del reclamo del 3 aprile 2016, il *dies a quo* nella data del 18 maggio 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 24 novembre 2017 data della risposta agli atti allegata dallo stesso istante;
- per la mancata risposta del reclamo del 13 maggio 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 27 giugno 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 19 gennaio 2018, giorno dell’udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Wind Tre è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, per l’omessa risposta del reclamo del 3 aprile 2016, un indennizzo pari all’importo di euro 300,00 computato nella misura massima. Parimenti per l’omessa risposta del reclamo del 13 maggio 2016, un indennizzo pari all’importo di euro 300,00 computato nella misura massima

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell’istante, ai sensi dell’art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 marzo 2022;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 18 aprile 2018 la società xxxx nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 395,00 (trecento novantacinque/00) a titolo d’indennizzo per l’erogazione discontinua del servizio voce sull’utenza n. 0584 1640xxxx;
 - b) euro 300,00, a titolo di omessa risposta al reclamo del 3 aprile 2016;
 - c) euro 300,00, a titolo di omessa risposta al reclamo del 13 maggio 2016;
 - d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore, al netto delle note di credito già erogate:

DELIBERAZIONE
n. 25 del 7 marzo 2022

- a) di quanto fatturato a titolo di servizio ADSL in relazione al codice cliente n. 51170xxx dal dicembre 2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già erogate a tale titolo;
- b) di quanto fatturato in relazione al codice utente n. 117678729xxx, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1: lettera a), lettera b), lettera c) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)