

DELIBERA 403/2023/CRL/UD del 08/09/2023
A. D'xxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/275429/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di A. D'xxx del 06/05/2020 acquisita con protocollo n. 0196031 del 06/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 6.5.2020, contro WindTre spa, l'istante lamenta quanto segue: “L'interruzione dei servizi voce e ads dal 13.1.2020. Numerosissime le segnalazioni al gestore. Il modem è stato sostituito tre volte senza alcuna risoluzione della problematica. Richiede pertanto: - indennizzo di euro 1710,00 per interruzione dei servizi voce e adsl dal 13.1.2020 sino alla presentazione dell'istanza di definizione della controversia del 6.5.2020 (tot giorni 114 per 7,5 per 2 servizi) -storno e/o rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio - chiusura contratto in esenzione spese

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore WindTre spa, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepisce in via preliminare “di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Wind eccepisce che nessun reclamo scritto afferente malfunzionamenti della linea oggetto dell'attuale procedimento è pervenuto da parte dell'istante, se non con il provvedimento di urgenza GU5/259023/2020 del 20/03/2020 (doc.3) contrariamente a quanto ex adverso affermato, senza però fornire idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Difatti in tempi diversi Wind Tre riceveva contatti al Servizio Clienti con i quali il signor D'Auria confermava possibili disservizi tecnici, il tutto non ha ovviamente consentito alla convenuta di verificare la presenza di eventuali asseriti malfunzionamenti e porvi eventualmente rimedio tempestivo. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Wind Tre conferma di aver ricevuto la presente contestazione scritta unicamente con il deposito della Conciliazione e del provvedimento di urgenza art. 5. In ogni caso la scrivente convenuta, anche attraverso i contatti avuti e tramite l'ente preposto precedeva all'apertura delle segnalazioni: I. 14/01/2020 n. id 1-487917465582 risolta con l'invio di un nuovo modem; II. 26/02/2020 n. id 1-491390823662 risolta con l'invio di un nuovo modem; III. 05/03/2020 n. id 1-492020544984 risolta con l'invio di

un nuovo modem. In data 20/03/2020 perveniva istanza GU5/259023/2020 avente ad oggetto la linea fissa n. 0664007438, veniva inoltrata la segnalazione al supporto tecnico per eventuali verifiche ed azioni. Veniva aperto il guasto n. id 1-492972796637 e veniva sollecitato a rete ed inoltrato un ulteriore nuovo modem. Corre l'obbligo di precisare che l'istante veniva costantemente informato sulla situazione attraverso i contatti telefonici al numero mobile 3313690398, ed attraverso gli SMS depositati anche nel Concilia Web dal signor D'Auria. Il provvedimento di urgenza ed il caso venivano chiusi definitivamente in data 22/04/2020 il cliente comunicava di non essere più interessato a ricevere assistenza tecnica, poiché aveva richiesto una nuova attivazione LNA con altro gestore e la stessa risultava già attiva. Si evidenzia infatti che la linea oggetto di contenzioso è stata cessata su richiesta parte istante in data 05/05/2020, poiché perveniva disdetta mediante PEC in data 06/04/2020 dal signor D'Auria (doc.3) Lo scrivente Gestore osserva, altresì nel susseguirsi delle gestioni tecniche ed a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, si era impegnata a rimborsare e stornare tutte le fatture emesse associate alla linea 0664007438: > storno parziale fattura n. W2010358180 per € 32,38 > storno parziale fattura n. W2004129215 per € 31,26 > storno parziale fattura n. W2004129215 per € 18,80 > storno totale delle fatture W2007264566 e W2013429019. Inoltre, veniva predisposto l'indennizzo da carta servizi tramite di lettera di accredito di € 100,00 (doc. 3) I rimborsi venivano ristorati all'istante tramite bonifico bancario (doc. 3). Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Con riferimento alla "interruzione/sospensione del servizio" la 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 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. 2), 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". (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). 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. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo 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. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Preme sottolineare alla scrivente difesa l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La convenuta specifica che, nel momento in cui l'istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle linee mobili, 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. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo AGCOM adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare come in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che " il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso

di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom Lazio di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi relativi all’eventuale ristorno o rimborso per il malfunzionamento della linea oggetto dell’attuale contenzioso. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. In tema di accesso ad Internet da postazione fissa, preme rilevare che, con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS, l’Autorità ha inteso introdurre una serie di indicatori rispetto ai quali gli operatori devono essere misurati. In particolare, con queste disposizioni, l’AGCom ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché ha previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell’utente finale per verificare la qualità offerta. In ragione di tale previsione, dunque, gli operatori sono obbligati a: 1) fornire nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a internet da postazione fissa: • informazioni relative alle caratteristiche peculiari dell’offerta da rendere comunque disponibile al cliente prima della conclusione del contratto • la tecnologia utilizzata all’accesso, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, wireless, wi-max, wi-fi, satellitare, e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell’utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet • la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente downloading 2) rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta per misurare: • la velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading) • il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo) • il tasso di perdita dei pacchetti 3) fornire agli utenti una comunicazione con le caratteristiche peculiari dell’offerta commerciale relative alla qualità del servizio di accesso: • per Wind tale comunicazione è reperibile all’indirizzo <https://www.infostrada.it/it/at/scheda18.phtml> In aggiunta, si evidenzia che, ai sensi dell’art. 7, comma 4, della Delibera 244/08/CSP, si dispone che “ Con riferimento ai profili di cui all’articolo 3 comma 2, il valore nazionale della banda minima in downloading, di cui al comma precedente, è pari alla misura del 5° percentile, calcolata sul totale delle misure grezze per singola offerta commerciale o profilo d’offerta in caso di unica offerta commerciale, collezionate nelle sedi regionali di misura allestite, come riportato nell’ultimo rapporto semestrale pubblicato. Le misure grezze rilevate per offerte o profili differenti da quelli di cui all’art. 3 comma 2 non contribuiscono al dato nazionale. In caso di tecnologia ADSL, l’informazione deve essere corredata dall’avvertenza che il valore pubblicizzato deriva da misurazioni effettuate su linee che distano meno di 1000 - 1500 metri dal DSLAM”. È noto infatti che la velocità di trasferimento dei dati della linea dipende sia dalla lunghezza del rame (distanza dalla centrale) e sia dalla degradazione del segnale dovuta alla qualità dello stesso. 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. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, “ 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 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. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall’Autorità in numerose successive delibere, e.g.: “Ai sensi dell’articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, l’istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell’erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che “Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all’operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un. preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata”[...]. 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

risultati non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente”(AGCOM Delibera n. 93/11/CIR). Si produce: 1. Condizioni Generali di contratto 2. Carta Servizi 3. Print di sistema 4. Note di credito emesse

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte come segue.

1) SULL’INDENNIZZO PER L’INTERRUZIONE DEI SERVIZI VOCE E ADSL
La domanda di indennizzo per l’interruzione dell’utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata e può essere accolta come di seguito argomentato. Dalle numerosissime segnalazioni prodotte in memoria, risulta evidente, a differenza di quanto asserito da Wind che nulla ha provato sulla risoluzione della problematica, che l’utente fosse disservito sulla linea voce e adsl dal 13 Gennaio del 2020. Tali contestazioni assolvono l’onere probatorio in capo all’istante di segnalare il disservizio subito affinché l’operatore possa prontamente adoperarsi per risolvere il guasto tecnico. Al contrario non offrono idonea confutazione le affermazioni ed allegazioni del gestore di invio di un nuovo modem. Quest’ultimo per il principio di buona fede, avrebbe l’onere di verificare il corretto ripristino dei servizi, di produrre il rapporto dell’intervento tecnico effettuato, nonché di dimostrare, con le prove di traffico e tabulati telefonici, il corretto funzionamento dei servizi. 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 (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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 è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l’orientamento dell’Autorità in forza del quale “Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l’operatore non sia riuscito a risolvere il guasto” (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel

rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito all'assenza di reclami, in quanto in sede di repliche l'utente ha correttamente depositato le segnalazioni effettuate al gestore. Pertanto, si accoglie la domanda di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl ai sensi dell'art.6 Allegato A delibera 347/18/CONS che recita "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di interruzione". Per quanto riguarda il computo degli indennizzi, la durata dell'interruzione va considerata, in assenza di valida prova contraria fornita dal gestore, dal 13.1.2020 al 5.5.2020 (data di cessazione della linea) per un totale di 113 giorni. L'indennizzo giornaliero di 6 euro per il servizio voce e 6 euro per il servizio adsl, andrà dunque moltiplicato per 113 giorni per un importo complessivo di euro 1356,00.

2) SULLO STORNO E/O RIMBORSO DELLE FATTURE RELATIVE AL PERIODO DI INTERRUZIONE DELLA LINEA

La domanda di storno e/o rimborso delle fatture relative al periodo di sospensione dell'utenza è fondata e può essere accolta con lo storno integrale di tutte le fatture (Wind produce prova di aver già predisposto lo storno parziale di alcune fatture) relative al periodo di disservizio stante l'illegittimità degli importi a fronte di un servizio non erogato.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie l'istanza dell'utente A. D'xxx nei confronti della società WindTre Spa. La società WindTre Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 1356,00 a norma dell'art. 6 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), oltre allo storno e/o rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to