CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto

Deliberazione n. 3 del 13 gennaio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia C.P. / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/281934/2020).

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
Gualtiero Mazzi	**X**	
Nerino Chiereghin	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Luigi Perissinotto	**X**	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 C.P. del 21/05/2020 acquisita con protocollo n. 0219975 del 21/05/2020;

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

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

1. La posizione dell'istante

Dal giorno dell'attivazione della linea nr. 0445363775 avvenuta in data 18/04/2018, l'utenza è stata interessata da continue interruzioni di linea voce e della connessione internet (cfr. segnalazioni del 19-04-2018 con identificativo guasto N° 1093129596, 30-04-2018 con identificativo guasto N° 109557545 , 14-05-2018 con identificativo guasto N° 214558269, 17-12-2018 con identificativo guasto N° 1150100073, 11-01-2019 con identificativo guasto N° 1154969138, 13-01-2019 con identificativo guasto N° 55411388, 12-03-2019 con identificativo guasto N° 1167064536, 20-03-2019 con identificativo guasto N° 1168876003, 05-05-2019 con identificativo guasto N° 1177389153, 09-08-2019 con identificativo guasto N° 1197185960). Si precisa che ancora in data 06/09/2019 fino al 25/09/2019 lo scrivente è rimasto completamente isolato in quanto sia la linea voce che la connessione internet erano completamente assenti (cfr. del 06/09/2019 segnalazione con identificativo guasto N° 1202400372).

Inoltre anche successivamente al ripristino dei servizi sia la linea voce che la connessione internet sono state discontinue ed altalenati con continue interruzioni e tali disservizi si sono protratti per tutta la durata del rapporto contrattuale, tanto che sono stati effettuati numerosi reclami a mezzo call-center, fax, email e pec. Con memoria di replica del 02.07.20l'utente precisa quanto segue:

SULLE PROVE POSTE A FONDAMENTO DELLA DOMANDA

Si evidenzia che la stessa Wind scrive: "

Le verifiche poste in essere in conseguenza delle segnalazioni del Cliente, evidenziavano una inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea, circostanza non imputabile a Wind Tre né preventivamente rilevabile dalla scrivente essendo, si rammenta, le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza del suddetto gestore".

La Wind solo in questa sede comunica allo scrivente di aver effettuato lo storno delle fatture, circostanza mai comunicata prima e dichiara di aver corrisposto un indennizzo di €. 100,00, circostanza che si nega e che non è nemmeno supportata da alcuna prova. Si ritiene che, forse Wind sta provvedendo in questa fase ad effettuare il rimborso per effettuare il calcolo secondo quanto stabilito dalla carta dei servizi e non dalla delibera 347/18/CONS da applicare in questa fase. In merito all'ulteriore prova circa il malfunzionamento, si ritiene di aver provato l'esistenza dello stesso mediante il numero delle segnalazioni dei guasti con l'indicazione della data e non solo.

Risulta, dunque, provata per tabulas l'assoluta assenza di internet dal 06/09/2020 al 24/09/2020 incluso. Invero dalla schermata docc. nr. 7 e 8 (trattandosi della stessa pagina) prodotta dalla controparte si evince proprio che non vi è traffico internet dal 6 settembre 2019 sera fino al 25 settembre mattina. Per quanto concerne l'assenza di traffico voce, vi è un traffico durato pochi secondi (forse per interruzione della chiamata) nei giorni 11,12 e 18 settembre, ma nulla negli altri giorni interessati dal disservizio.

Dalla schermata prodotta dalla controparte si evince il malfunzionamento del 09/08/2019 visto che il sig. P. quel giorno si è connesso una trentina di volte, a distanza di pochi minuti da una connessione e l'altra, proprio perché internet si interrompeva in continuazione, così il giorno dopo ed i giorni antecedenti la segnalazione. 4 Risulta raramente traffico voce e quelle poche volte che l'utente effettua una telefonata, la durata della stessa è di pochissimi secondi. Dal confronto delle date delle segnalazioni con le altre schermate prodotte da Wind emerge il fatto che a distanza di pochi minuti l'utente era costretto a collegarsi.

SUL MALFUNZIONAMENTO DELLA LINEA E DELLA CONNESSIONE INTERNET

Circa il malfunzionamento e la natura dello stesso il sig. P., in data 14/01/2019, scrive: "In particolare sono a constatare quanto segue: continui cali di velocità e di interruzioni della linea, privandomi sia della linea telefonica che della parte ADSL. Premetto che utilizzo la linea per lavorare ed eseguire backup dati e con il precedente operatore non ho avuto nessun problema di interruzione linea. Dalla attivazione della linea avvenuta il 18 aprile 2018, sono state fatte ben 6 segnalazioni di interruzione linea durate per più giorni causandomi non pochi problemi."

SULLA MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI In merito alla mancata risposta ai reclami da parte di WindTre s.p.a., chi scrive rammenta a se stesso che “la ratio sottesa all’obbligo dell’operatore di dare riscontro ai reclami dell’utente sta nell’opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali”(Agcom Delibera n. 57/11/CIR).

Dialettica che nel caso di specie non si è instaurata! 5 Rispondere genericamente che la segnalazione non può essere accolta, senza fornire alcun chiarimento in merito, equivale a non rispondere ed invero: “La finalità di prevedere l’obbligatorietà della risposta scritta al reclamo è quella di fornire all’utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell’operatore, data la struttura organizzata con cui esso opera.” (Corecom Lombardia Delibera n. 10/11). “Non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti. Esso pertanto si traduce di fatto in una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, e fonda perciò il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”(Corecom Lombardia Delibera n. 35/11).

Questo vale anche per l’ultimo reclamo. La Wind se avesse riscontrato, così come fa in questa fase mediante le repliche, e se avesse riconosciuto sin da subito lo storno ed un indennizzo adeguato al disservizio, avrebbe risparmiato all’utente ed ai rispettivi difensori tanto tempo e fatica ed invece si ostina a riscontrare con risposte preconfezionate, non fornendo di fatto alcuna risposta. Per i motivi esposti si insiste, pertanto, nell’accoglimento delle richieste di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

SUI PRINCIPI DI TRASPARENZA, DILIGENZA E BUONA FEDE

Alla luce di tutto quanto esposto si ritiene che il comportamento di WindTre s.p.a. si sia posto in contrasto con i principi di correttezza, 6 trasparenza e buona fede e che la WindTre non abbia agito con diligenza tanto che la sua condotta possa essere qualificata scorretta ai sensi dell’art. 20 n. 2 del codice del consumo ed anche ingannevole ai sensi dell’art. 21 n. 2 lettera b “2. Alla luce di quanto disposto dall’art. 2. nr. 2 del Codice del Consumo, che in merito così recita: “Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti: c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità; c- bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà; e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali. In particolare, la correttezza esprime l'esigenza che, durante la formazione e lo svolgimento del rapporto contrattuale, le parti si comportino secondo i canoni della lealtà e solidarietà; la trasparenza deve assicurare la chiarezza delle clausole contrattuali ed un'adeguata informazione nel corso delle trattative e dell'esecuzione del contratto; la buona fede, come principio fondamentale, risulta richiamata più volte non solo dal codice civile precisamente negli artt. 1175, 1337, 1358, 1366, 1375, 1460 c.c., ma anche dal Codice del Consumo, reinterpretata con riferimento ai diritti ed alla tutela del consumatore.

La diligenza con cui Wind Tre s.p.a.. avrebbe dovuto agire non è quella ordinaria bensì quella qualificata, in conformità a quanto prescritto dall'art. 1176 c.c., comma 2, onde evitare di cagionare danni agli utenti/consumatori.

SUL POTERE DECISIONALE DI CORECOM ED AGCOM 7 In ordine alle richieste formulate, ci si rimette all’Ill.mo Corecom affinchè ai sensi dell’art. 19 nr. 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS. [Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS] disponga circa le richieste di rimborso e di indennizzo: “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”

SULLE SPESE DI PROCEDURA Si insiste anche per la liquidazione delle spese di procedura, visto che la presenza del legale, anche nelle procedure conciliative si rende sempre più necessaria, in considerazione dell’impegno profuso dalle società telefoniche, che per il loro modo di illustrare i fatti e di supportarli in diritto, rendono altresì gravosa al consumatore la difesa dei propri diritti.

Richieste:

i. accertare e dichiarare illegittima la condotta assunta da WindTre s.p.a. in quanto contraria ai principi di correttezza e buona fede ed in contrasto con gli obblighi di informazione di cui agli artt. 47, 52 e 53 per tutti i motivi esposti in atto;
ii. condannare WindTre s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t. al rimborso del 50% delle fatture emesse dall’inizio del rapporto contrattuale fino alla chiusura del contratto, a causa del cattivo funzionamento della linea fissa e della connessione internet.
iii. icondannare WindTre s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., allo storno di eventuali insoluti con ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti a spese di WindTre s.p.a.;

iv. condannare WindTre s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., a corrispondere al Sig. P. l'indennizzo previsto dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la completa interruzione della linea fissa dal 06/09/2019 al 25/09/2019 pari ad €. 114,00 (€. 6,00 x19 gg);

v. l'indennizzo previsto dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la completa interruzione della connessione internet dal 06/09/2019 al 25/09/2019 pari ad €. 114,00 (€. 6,00 x19 gg) e/o alla diversa maggiore o minore somma ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom adito; 9

vi. condannare WindTre s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., a corrispondere l'indennizzo previsto dall' art. 6 comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il malfunzionamento della linea fissa dal 19/04/2018 al 15/10/2019 pari ad €. 1.635,00 (€. 3,00 x545 gg);

vii. l'indennizzo previsto dall' art. 6 comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il malfunzionamento della connessione internet dal 19/04/2018 al 15/10/2019 pari ad €. 1.635,00 (€. 3,00 x545 gg) e/o alla diversa maggiore o minore somma ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom adito;

viii. condannare WindTre s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., a corrispondere indennizzo previsto ex art. 12 all. A delib. 347/18/CONS pari ad €. 300,00;

ix. condannare WindTre S.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento di ogni ulteriore indennizzo e/o sanzione per tutte le violazioni di legge perpetrate dalla suddetta società e che saranno individuate dall'Ill.mo Corecom adito;

x. in ogni caso con vittoria di spese, diritti ed onorari del presente intervento (oltre rimb., forf. su diritti ed onorari, IVA e CPA come per legge) in favore dell'avv. Onofrio Castiglia per fattone anticipo.

2. **La posizione dell'operatore**

Effettuata un'analisi della situazione in esame, la convenuta ha accertato un regolare funzionamento della linea per tutta la durata del rapporto contrattuale come dimostrato dal traffico telefonico qui depositato, estrapolato e congelato a seguito delle segnalazioni di disservizio dell'utente; tuttavia, nel mese di settembre 2019 Telecom Italia comunicava inidoneità della linea, pertanto, la stessa migrava verso altro operatore in data 28 novembre 2019

Le verifiche poste in essere in conseguenza delle segnalazioni del Cliente, evidenziavano una inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea, circostanza non imputabile a Wind Tre né preventivamente rilevabile dalla scrivente essendo, si rammenta, le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza del suddetto gestore.

Motivo per cui, migrata la linea, nelle more del presente procedimento, la convenuta ha provveduto a stornare i costi di recesso, i costi del modem e le fatture insolute. Si è provveduto inoltre a liquidare in favore dell'istante un indennizzo pari a 100 euro quale importo massimo previsto da carta servizi.

La scrivente convenuta intende qui porre l'attenzione del Giudicante sulla proattività con cui l'operatore nelle more della presente controversia si rendeva disponibile a riconoscere idoneo indennizzo alla luce del traffico qui depositato e, a seguito della comunicazione di Telecom Italia, anche dell'acquisita consapevolezza della inidoneità della linea.

Voglia pertanto il Corecom adito stabilire eventuali indennizzi circoscrivendo il periodo di riferimento; con recente pronuncia, l'Agcom, pur accogliendo parzialmente le richieste indennitarie dell'istante, le ha circoscritte sulla base della presenza dei reclami: " tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l.

Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione.

Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra" (Delibera Agcom N. 127/18/CIR) La scrivente convenuta, invece, non ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta all'unico reclamo scritto del 15 ottobre 2019, ovvero, inviato poco prima della migrazione della linea oggetto di controversia: lo stesso, infatti, non è una richiesta di risoluzione del disservizio ma, piuttosto, una diffida ad adempiere; al riguardo, si richiama una sentenza gdp 4048.16 secondo cui in presenza di una diffida ad adempiere non può parlarsi di reclamo. Detto tipo di comunicazione non appare equiparabile alla definizione di "reclamo" fornita dalla normativa dell'Autorità di settore e dalle disposizioni della Carta Servizi.

La questione in esame trova le sue basi normative nella Delibera AGCOM 179/03/CSP che all'art. 1, comma 1, lett d) stabilisce che il reclamo è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ….."

Quindi il Regolamento AGCOM fissa gli indennizzi dovuti al cliente per la mancata risposta a tale specifica tipologia di reclamo che si sostanzia quindi in una segnalazione. Considerato quanto sopra, è impossibile sostenere che la diffida inviata dal legale avversario rientri nella definizione normativa di "reclamo".

Ad ogni modo, pur volendo eventualmente considerare il suddetto reclamo come reclamo indennizzabile, tale indennizzo, come da costante orientamento dell'Autorità, risulterebbe assorbito dall'indennizzo per il disservizio lamentato (Agcom Delibera 180/19/CIR; in ultimo, AGCom Delibera 231/20/CIR).

Chiede di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto esula dalla competenza del Corecom accertare la conformità della condotta del gestore agli obblighi di corettezza, buona fede stabiliti dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa al rimborso del 50% delle fatture emesse da Windtre, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non sono state prodotte le fatture, relativamente alle quali si chiede il parziale rimborso, né tanto meno è stata prodotta l'evidenza dei relativi pagamenti.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) la stessa non può essere accolta in quanto formulata in modo generico, senza una precisa identificazione e quantificazione degli importi (eventualmente) insoluti, in carenza di qualsivoglia supporto documentale (fatture) a sostegno della richiesta.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto dal tabulato telefonico prodotto dal Gestore si evince che nel periodo considerato (06.09.19 – 25.09.19) sono state effettuate delle telefonate che, per quanto in numero esiguo, sono comunque sufficienti a smentire la presunta e lamentata totale assenza del servizio voce.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si ritiene che la stessa possa essere accolta in quanto dal tabulato relativo al traffico telefonico e internet si evince una totale assenza di connessioni internet nel periodo compreso tra il 07.09.19 ed il 24.09.19 per complessivi 18 giorni da cui scaturisce un indennizzo – ex art. 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, pari a € 108,00= (18 giorni x € 6,00/pro die).

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) relativa all'indennizzo per il malfunzionamento della linea fissa dal 19.04.18 al 15.10.19 si precisa quanto segue: il ricorrente, nonostante affermi di aver inoltrato numerosi reclami tramite fax e tramite e-mail, ha, di fatto, prodotto in atti soltanto tre reclami formali, quello del 14.01.19, quello del 15.09.19 e quello del 15.10.19. Per quanto riguarda il reclamo del 14.01.19 si rileva che lo stesso riguarda nello specifico 6 (sei) segnalazioni, in cui viene riportato, per ognuna di esse, il codice identificativo del guasto senza che l'utente, però, ne precisi la relativa durata, di tal chè si ritiene opportuno, considerarli, ad ogni effetto, come guasti giornalieri. Lo stesso dicasi per quanto concerne gli ulteriori guasti del 12.03.19, del 20.03.19, del 05.05.19 e del 09.08.19 indicati nella segnalazione 15.09.19 che per le stesse motivazioni di cui sopra, vengono considerati anch'essi come guasti giornalieri. I giorni complessivi da considerare, come sopra specificati, sono 10 (dieci) in relazione ai quali si ritiene applicabile l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, per una somma pari a € 60,00 (€ 6,00 pro die x 10).

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) per l'indennizzo per il malfunzionamento della connessione internet si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta, in quanto è lo stesso Gestore che, nella propria memoria difensiva, ammette che la cabina sulla quale è attestata la linea dell'utente risulta essere tecnicamente non idonea, quanto meno a garantire un'erogazione continua ed ininterrotta della connessione internet.

Nulla rileva, in questa sede, che la cabina e la relativa infrastruttura siano di proprietà di Telecom, in quanto trattasi di un'informazione di natura tecnica che esula dalle specifiche dinamiche del rapporto contrattuale intercorrente tra l'utente e Windtre, e relativamente alla quale, l'utente stesso non ne è, di norma, a conoscenza.

A ciò si aggiunga il fatto che la Windtre non ha fornito alcun supporto documentale a quanto dichiarato nella propria memoria difensiva e cioè di aver effettuato lo storno delle fatture e di aver corrisposto un indennizzo di €100,00.

Ritenendo, quindi, che ricorrano i presupposti per utilizzare le stesse argomentazioni e per utilizzare gli stessi criteri di calcolo di cui al punto sub vi), si riconosce un indennizzo pari a € 60,00=.

In relazione, infine, alla richiesta sub viii) si ritiene che la stessa possa essere accolta nella misura in cui Windtre non ha fornito alcuna prova documentale di aver riscontrato il reclamo del 14.01.19, di tal ché si ritiene applicabile l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del predetto Regolamento sugli indennizzi, che viene così determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Con riferimento alla richiesta sub ix) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto il Corecom non ha la competenza per comminare sanzioni in caso di violazione di legge, attività demandata alla sola Autorità giudiziaria.

Con riferimento alla richiesta sub x) si ritiene congruo riconoscere un importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

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. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta pertanto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:
   a corrispondere l'importo di € 108,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;
   a corrispondere l'importo di € 60,00= per il malfunzionamento della linea voce;
   a corrispondere l'importo di € 60,00= per il malfunzionamento della linea internet;
   a corrispondere l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
   a corrispondere l'importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi