| | | |
|---|---|---|
| CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO | Presidente<br>Vice Presidente<br><br><br><br>Dirigente | Marco Mazzoni Nicoletti<br>Fabrizio Comencini<br>Stefano Rasulo<br>Enrico Beda<br>Edoardo Figoli<br><br>Maurizio Santone |

**Deliberazione n. 79 del 20 DICEMBRE 2022**

**OGGETTO:** Definizione della controversia [redacted] / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/500577/2022)

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

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

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

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

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

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

**Vista** la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

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

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

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

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

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

**Vista** l'istanza [redacted]NTA del 15/02/2022 acquisita con protocollo n. 0051952 del 15/02/2022;

**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**

L'utente era titolare di un contratto Wind per linea fissa voce e dati relativa al numero[redacted]. Dall'8 giugno 2021 rimaneva in assenza totale di linea. Segnalava a più riprese il disservizio e gli operatori del servizio clienti confermavano la presenza di un guasto chiedendo di resettare e riavviare il modem inutilmente. Nonostante l'apertura di diversi ticket e la richiesta di intervento tecnico nessuno interveniva e la linea non veniva mai riattivata. Solo in data 25.6.2021 intervenne un tecnico che non risolse il problema. L'utente inviò due raccomandate del 25.6.2021 e del 2.7.2021. Ma il problema non venne risolto. Pertanto, con GU5 del 15.10.2021, veniva richiesta la tutela d'urgenza. In data 8.11.2021 veniva emesso provvedimento d'urgenza a seguito del quale la linea veniva riattivata il 10.11.2021. Nell'ambito del procedimento GU5 Wind Tre dichiarava che il cliente aveva rifiutato il cambio del modem. Tale circostanza è falsa e non si è potuto replicare nel GU5 per impossibilità di inserire ulteriori commenti. In data 21.04.2022 l'utente deposita una memoria di replica con la quale precisa quanto segue: Si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare. In merito a quanto asserito dall'operatore in relazione alla fondatezza delle richieste di indennizzo si precisa che le medesime, a differenza di quanto asserito da Wind Tre, sono oggettivamente riscontrabili dagli allegati agli atti, in particolare si precisa che: a fronte dell'interruzione totale dei servizi del 08/06/2021 gli stessi sono stati effettivamente riattivati solo in data 10/11/2021 a seguito di deposito GU5. Di per sé, l'emissione del Provvedimento Temporaneo e la conseguente riattivazione della linea, oltre ai seppur infruttuosi interventi tecnici, palesano oggettivamente l'esistenza di un disservizio che viene, invece, falsamente smentito da Wind. Inoltre, a differenza di quanto subdolamente sostenuto dall'operatore in merito al rifiuto da parte dell'istante all'eventuale assistenza tecnica, si precisa che il medesimo segnala il mancato disservizio e ne sollecita il ripristino oltre che con le segnalazioni al Servizio Clienti con le Raccomandate del 25/06/2021 e del 02/07/2021. Si contestano, inoltre, i file allegati dall'operatore tendenti a dimostrare la continuità del servizio erogato. Tali file, infatti, sono generici, privi di sottoscrizione, di indicazione circa la fonte da cui provengono, non circostanziati e verosimilmente prodotti dalla stessa parte che intende avvalersene quindi privi di qualsiasi valore probatorio Si insiste, pertanto, nell'accoglimento delle richieste avanzate dall'istante in quanto supportate dai suindicati elementi probatori allegati agli atti e dai reclami, che peraltro, sono rimasti privi di effettivo riscontro da parte dell'operatore. Fatti che escludono, altresì, qualsiasi comportamento colposo che concorra con l'operato di Wind Tre S.p.A., sul quale ricadono le responsabilità del protrarsi dei disservizi oggetto di istanza. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da numerosi elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

L'utente chiede:

i. l'indennizzo per l'assenza della linea voce e dati dall'8 giugno 2021 al 10.11.2021;
ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
iii. lo storno delle fatture emesse in disservizio.

2. **La posizione dell'operatore**

Si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa laddove l’istante nulla indica in merito ai fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Nell’istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all’oggetto della controversia e i documenti che si

allegano. Non sono allegate le ricevute di ritorno delle raccomandate né le fatture contestate da parte istante. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Vedasi a riguardo Delibera Agcom 300_20_ CIR, Determina Direttoriale n°97/2020 Corecom Puglia, ancora recentissima Delibera AGCOM N. 146/2020. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. Con l'avvio della presente procedura parte istante lamenta un generico disservizio tecnico dall'8 giugno 2021 fino al 10 novembre 2021 ma, come si avrà modo di dimostrare, è lo stesso cliente che non si rese disponibile alla risoluzione dello stesso, disservizio peraltro causato non da Wind Tre ma dall'apparato di proprietà di parte! In merito alle suddette doglianze, la convenuta riporta e documenta di seguito quanto presente sui propri sistemi. In data 27/04/2015 il cliente richiedeva l'attivazione del [redacted]140621504299 su linea fissa 049750226 in Ull accesso Fisico, con listino All Inclusive Unlimited senza modem in comodato d'uso (il cliente sceglieva di utilizzare un modem ADSL di sua proprietà). Si dà evidenza, di seguito, della sezione del contratto, sottoscritta da parte istante, dove non si fa menzione della spedizione dell'apparato ADSL sotto la sezione dedicata delle "opzioni aggiuntive" a dimostrazione che nessun modem era stato richiesto Allo stesso modo si dà evidenza che alcun indirizzo di spedizione apparato è stato compilato da parte istante Nessun addebito veniva effettuato sul conto in merito al modem in quanto non richiesto da contratto In data 25/06/2021 e 02/07/2021 perveniva raccomandata e PEC con le quali il cliente manifesta disservizio tecnico. L'ufficio preposto, prontamente, contatta parte istante ma il cliente non si rendeva disponibile alle opportune verifiche tecniche, inoltre, comunicava che era fuori sede e sarebbe rientrato ad ottobre. Inoltre, come da traffico depositato, la portante risultava UP e stabile ed il telefono correttamente funzionante In data 15/10/2021 l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Veneto, un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti del gestore Wind Tre comunicando disservizio tecnico addirittura a far data dal 8 giugno 2021. Si fa presente che alcun reclamo era pervenuto alla scrivente né depositato da parte istante per comunicare il presunto disservizio tecnico. La prima segnalazione è stata azionata da parte istate solo con raccomandata del 25/06/2021 a seguito della quale il cliente non si era reso disponibile alle prove tecniche. Parte istante addirittura a giugno indicava che sarebbe rientrato in sede ad ottobre e che, pertanto, fino a tale data non sarebbe stato disponibile. In risposta alla stessa, in seguito alle opportune verifiche tecniche, con nota del 22/10/21/2021, la convenuta confermava al predetto Corecom che non si rilevavano disservizi tecnici e la portante risultava regolarmente presente e stabile. Il problema era dipeso dal modem di proprietà del cliente che avrebbe dovuto procedere con la sostituzione Si segnalava, inoltre, che il cliente era stato contattato dal gruppo preposto per le opportune verifiche tecniche per procedere con il reset del modem ma parte istante rifiutava nuovamente le verifiche e l'assistenza In data 03/11/2021 parte istante viene nuovamente contattato ma rifiuta nuovamente assistenza. Il cliente veniva reso edotto, pertanto, che nessun guasto era in corso e che nessun disservizio era imputabile alla scrivente ma imputabile al modem di sua proprietà. Parte istante veniva informata che avrebbe dovuto solo verificare il modem di sua proprietà con nuova configurazione o che ne avrebbe dovuto acquistare uno nuovo di sua proprietà. Nonostante l'assenza di responsabilità da parte del gestore e la contestuale proattività alcuna collaborazione era, di riscontro, manifestata dal cliente che in prima battuta lamentava disservizio a far data da giugno ma in seguito a contatto rimandava l'appuntamento tecnico ad ottobre in quanto fuori sede…e successivamente, ad ottobre, rifiutava nuovamente l'assistenza. Nonostante ciò, oggi richiede indennizzo Si allega il dettaglio del traffico per dimostrare la regolarità del funzionamento del servizio per tutto il periodo contestato. Si vuole anche evidenziare che qualsiasi apparato configurato per la navigazione con l'accesso fibra poteva essere utilizzato per il funzionamento del servizio Parte istante lamenta un presunto disservizio tecnico dall'08/06/2021 al 10/11/2021, Wind Tre dichiara: parte istante reclamava un presunto disservizio solo in data 25/06/2021, e mai prima di allora. In tale comunicazione lamentava un pregresso disservizio dal 08/06/2021 ma nessuna documentazione a supporto di quanto dichiarato veniva depositata. In seguito al primo reclamo pervenuto in data 25/06/2021 l'ufficio preposto, prontamente, contatta parte istante ma il cliente non si rendeva disponibile alle opportune verifiche tecniche, inoltre, comunicava che era fuori sede e sarebbe rientrato ad ottobre. Inoltre, come da traffico depositato, la portante risultava UP e stabile ed il telefono correttamente funzionante! 3. In seguito a verifiche e come dichiarato da Wind Tre nel provvedimento GU5 il disservizio era relativo solo al modem di proprietà del cliente e parte istante nulla ha reclamato o replicato successivamente. Per i motivi sopra esposti Wind Tre non disposta nemmeno a indennizzare l'istante per il presunto disservizio tecnico lamentato in quanto tale disservizio è imputabile

esclusivamente all’apparato di proprietà dell’istante. In merito al disservizio lamentato le previsioni della delibera AGCom 353/19/CONS (in tema di indennizzo), trovano applicazione esclusivamente nei casi di

motivi che siano imputabili all'operatore. In tal senso anche cospicua "giurisprudenza" dei Corecom chiamati, in più occasioni, a pronunciarsi in fattispecie analoghe; con diverse delibere di definizione, i Corecom hanno rigettato le istanze dei clienti che chiedevano di essere indennizzati per disservizi analoghi. Si richiama, ad esempio, la Delibera n. 53/12 del Corecom Friuli-Venezia Giulia secondo cui l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per interruzione del servizio qualora l'operatore non dimostri che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile in forza dell'articolo 1218 c.c. In proposito vengono richiamate e allegate agli atti le seguenti disposizioni: l'art. 3.4 e l'art. 9 delle Condizioni generali di Contratto, l'art. 9 della Carta Servizi, e l'art. 7 delle Condizioni generali di Contratto relativo alla segnalazione guasti. Rispetto alla richiesta indennizzo per mancata risposta al reclamo si ribadisce che parte istante è stato proattivamente e prontamente contattato sia in seguito alla ricezione della raccomandata sia in fase di GU5 ma parte istante ha rifiutato l'assistenza tecnica. La raccomandata e il provvedimento risulta correttamente riscontrato come sopra ampiamente dimostrato. Oltretutto, si evidenzia che contestualmente al GU5 parte istante depositava istanza UG 466108/UG/2021 Sulla questione si richiama una pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. Inoltre, la Delibera Agcom N.231/20/CIR con cui l'Autorità conferma che non vengono liquidati gli indennizzi da mancata risposta al reclamo, poiché gli stessi vengono ricondotti alla fattispecie del disservizio che in questo caso non risulta. Il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto venga effettivamente riscontrata dal gestore con l'apertura di un guasto e non trovi una risoluzione nel termine indicato. Nel caso specifico si ribadisce che alcun disservizio è stato riscontrato dalla scrivente. L'unico problema rilevato era il modem del cliente Si allega il dettaglio del traffico per dimostrare la regolarità del funzionamento del servizio Non basta, pertanto, comunicare un generico malfunzionamento del servizio se poi non consegue una volontà dell'istante alla risoluzione dello stesso anche per verificare se trattasi di responsabilità dell'operatore o dei sistemi/impianti in dotazione del cliente. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Recentissima sentenza del TAR Lazio sancisce "Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). L'istante infatti chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Si richiama, altresì, delibera 26/06/2019 con cui il Corecom Basilicata ha rigettato l'istanza per la sua genericità e soprattutto perché, non avendo parte istante adempiuto all'onere probatorio sulla stessa incombente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea fissa; il Corecom richiama un orientamento costante dell'Autorità secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta. Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Tale posizione è stata convalidata anche da recentissime determine n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18. (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). In ogni caso, infine, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, principi, quindi, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È 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. Preme evidenziare anche recentissime pronunce del Corecom Calabria che vertono sulla necessità della segnalazione da parte

dell'utente, come ad esempio la n°23/2020 Risulta evidente che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima "(Delibera n. 105/14/CIR) Chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

## 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste del ricorrente possono essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito specificate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: giova in primo luogo evidenziare che, come si evince anche dalla lettura dei reclami del 25.06.2021 e del 02.07.2021, allegati in atti, il disservizio lamentato ha interessato esclusivamente il servizio internet.

Diversamente da quanto sostenuto da Windtre nella propria memora difensiva, secondo la quale i reclami presentati dal ricorrente risulterebbero sprovvisti della relativa ricevuta di consegna, si ritiene che tale affermazione venga, di fatto, superata, dalla circostanza in cui è lo stesso gestore che ammette di aver provveduto, in seguito al reclamo del 25.06.2021, a contattare telefonicamente l'utente in data 09.07.2021, a riprova, quindi, di un effettivo ricevimento della predetta segnalazione dell'utente.

Non si ritiene però che al predetto contatto telefonico del gestore possa attribuirsi qualsivoglia valenza probatoria, nella misura in cui trattasi semplicemente di una schermata ("print") ricavata dai propri applicativi informatici interni, ed essendo, appunto, un documento interno proveniente dal medesimo soggetto che intende farlo valere a proprio favore, confligge con quel principio secondo il quale "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio" (cfr. ex multis Cassazione n. 8290/2016).

Si ritiene invece che il primo ed effettivo riscontro alla segnalazione di disservizio di parte attorea, il gestore lo fornisca solo in data 22.10.2021 in occasione del procedimento GU5/466110/2021, quando dichiara che: "con riferimento al disservizio lamentato dall'istante, si informa che le verifiche on line effettuate dall'ente di competenza hanno evidenziato un problema del modem.

Trattandosi di apparato di proprietà, il cliente dovrà procedere alla sostituzione a proprie spese, posto che non è previsto l'invio di un modem sostitutivo a titolo gratuito come richiesto".

E' principio ormai acclarato quello secondo il quale sussiste in capo al gestore l'obbligo di informare adeguatamente l'utente in ordine alla problematica riscontrata nonché degli eventuali interventi effettuati (ex multiis Corecom emilia Romagna, delibera 384/18, Agcom, delibera 39/18/CIR, Agcom, delibera 17/18/CIR).

In proposito dev'essere altresì richiamato quel principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione (all. A, delibera Agcom n. 179/03/CSP).

Non avendo il gestore, per quanto sopra precisato, adempiuto ai propri oneri informativi, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS).

Per quanto riguarda la determinazione del dies ad quem del periodo di disservizio, utile alla conseguente quantificazione del relativo indennizzo, si rileva quanto segue: il gestore, come detto, segnala in data 22.10.2021 che per ovviare alla problematica lamentata, l'utente avrebbe dovuto procedere alla sostituzione del modem di proprietà. In data 26.10.2021 quest'ultimo comunica che "in ogni caso installerà nella giornata odierna nuovo modem e si dichiara disponibile ad effettuare le eventuali prove relative alla funzionalità della linea venerdì pomeriggio 29.10.2021.

Ciononostante l'utente, seppur più volte sollecitato dal Corecom, nulla dice fino all'08.11.2021 quando dichiara che la linea è ancora assente, non avendo però fornito alcun riscontro documentale o quantomeno verificabile circa l'effettiva sostituzione del modem che, come da lui stesso affermato, avrebbe fatto il 26.10.2021, sostituzione che poteva, presumibilmente, contribuire alla risoluzione del problema.

Per quanto sopra precisato, quindi, la data del 26.10.2021 può considerarsi ad ogni effetto, come dies ad quem del periodo di disservizio valutabile a fini indennizzatori, determinando un indennizzo complessivo di € 738,00= (€ 6,00/prodie x 123 giorni, dal 25.06.2021 – data del reclamo, al 26.10.2021, per il solo servizio internet come in premessa specificato).

Per quanto concerne la richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa quanto segue: per le stesse argomentazioni utilizzate al punto sub i) di cui sopra, si ritiene che il primo riscontro al reclamo del 25.06.2021, Windtre lo fornisca soltanto in data 22.10.2021.

Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di Windtre prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore.

Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, interlocuzione che, nel caso specifico, è avvenuta, come detto, in data 22.10.2021.

Per quanto sopra precisato, quindi, il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12 del predetto Regolamento indennizzi per un importo pari a € 185,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 74 giorni, a partire dal 09.08.2021 (45^ giorno successivo al reclamo del 25.06.2021) al 22.10.2021.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa esser accolta nella misura in cui, da un lato, l'utente non ha allegato le fatture relative al periodo di disservizio, non consentendo quindi un'adeguata valutazione istruttoria circa l'effettiva debenza delle stesse, e, dall'altro, si evidenzia che dell'unica fattura prodotta, relativa al periodo 01.08.2021 – 31.08.2021, è stato allegato il solo frontespizio che, alla luce del fatto che il disservizio ha interessato la sola connessione internet, non consente, anche in questo caso, di valutare se gli importi in essa addebitati siano riferibili, appunto, al solo servizio internet e, come tali, non dovuti.

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

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

**DELIBERA**

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

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza [redacted]ARDO nei confronti di Windtre s.p.a.. WINDTRE è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 738,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio internet; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 185,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco