

	President e Componen ti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	---	--

Deliberazione n. 33 del 28 aprile 2021

OGGETTO: Definizione della controversia D. P. L. / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/325213/2020).

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 del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, delegato dallo stesso alla verbalizzazione;

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 il dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 L. D. P. del 10/09/2020 acquisita con protocollo n. 0370012 del 10/09/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Dall'1/02/2020 l'utente non ha più potuto avere il servizio Internet. Il gestore, nonostante l'apertura del guasto (n. 1234701620) e le continue richieste di intervento (14/02/2020 - 17/02/2020) scritte e orali non è intervenuto (entro le 48 ore come contrattualmente previsto).

Né ha risolto il problema del sig. L. D. P. (secondo l'operatrice Giusi "il problema è della centrale obsoleta"). Si tenga presente che il sig. L. D. P. soffre di ipertensione, ipercolesterolemia, cardiopatia ipertensiva con riscontro di insistente extrasistolia ventricolare. Nel periodo in questione ha avuto necessità di conferire con i medici che lo hanno in cura: Dott. R. V. della Cardiologia dell'Aulss 6 Veneto, Dott. C. B. sempre dell'Aulss 6 Veneto e con la Segreteria di Medicina Nucleare dell'Ospedale di Padova per la fissazione di plurimi appuntamenti, ecc..

La società Wind Tre SpA a tutt'oggi ha continuato ad addebitare al sig. L. D. P. l'importo mensile di € 33,89 oltre ad un ulteriore importo di € 49,91 (fatt. 2069047080 del 08/04/2020) la cui causale è costituita da "recesso anticipato". Quindi Wind Tre SpA, pur in presenza della risoluzione contrattuale, e conscia che nessun traffico (quindi nessuna utilizzazione della linea) ha interessato la linea, ha continuato ad esigere somme non dovute. Il danno emergente (indebito) è pari a € 253,25; a tutt'oggi si chiede la restituzione e la cessazione della richiesta di ulteriori somme da parte di Wind Tre SpA nei confronti del sig. L. D. P., in quanto l'ente non ha assolto ai suoi obblighi contrattuali di fornire linea Internet e di risolvere eventuali problemi entro 48 ore come garantito.

A questo si aggiunge che il sig. D. P. L. ha dovuto munirsi di una nuova linea ADSL, con diversa tecnologia, che, come da documenti che si producono, è costata 200,00.

Ignoti sono i motivi del malfunzionamento ma attribuibile all'operatore la responsabilità per l'inadempimento contrattuale (ex art. 1218 e.e. Del. AGCOM n. 179/03/059). Inoltre la Wind Tre SpA nel corso del rapporto con il sig. L. D. P. fatturava negli anni 2019 e 2020 (da Aprile 2019) con cadenza di 28 giorni; con Wind nei precedenti sette anni; ciò, come sancito dalla Giustizia Amministrativa (Consiglio di Stato sentenza n. 879/2020 - delibera 121/AGCOM art. 19 quinquiesdecies D.L. 16/10/2017 n. 148 -) da luogo in capo a Wind Tre SpA all'obbligo di rimborso all'utente che qui viene indicato in € 33,89 per due mensilità o la diversa somma maggiore o minore ritenuta di Giustizia. Com memoria di replica depositata in data 12.11.20, l'utente ha precisato quanto segue: Sicuramente il maggior danno potrà affermarsi nella sede giudiziaria, ma le domande del sig. L. D. P. sono dirette ad affermare il disservizio di Wind Tre che ha interrotto il suo sinallagma non fornendo le prestazioni cui si era obbligata, né intervenendo per risolvere i problemi lamentati dal loro utente e, per di più, continuando tutt'ora a fatturare prestazioni per un servizio che non viene reso. Su ciò sicuramente è competente l'Autorità adita, secondo il richiamato regolamento ("... fare cessare la condotta lesiva ..."). Del pari la domanda del sig. L. D. P. riguarda le restituzioni conseguenti al lamentato disservizio (€ 253,00) che, formalmente documentate, riguardano "il rimborso di somme non dovute" previste dall'articolo invocato ex adverso. A questo, infine, si aggiunga che al Corecom lo stesso articolo attribuisce il potere di far corrispondere gli "indennizzi" nei casi previsti dal contratto.

Questi sicuramente ex art. 3.3 della Carta dei Servizi allegata da controparte sono previsti nel nostro caso. (Fra l'altro la stessa Suprema Corte di Cassazione si è occupata dell'eventuale superamenti di tali limiti per cui, a nostro avviso, l'Autorità ben può discostarsi dal limite di 100 € o 250 € ivi previsto). Quindi nella domanda del sig. L. D. P. vi è la richiesta di accertare la risoluzione (oggi, come si evince è cliente di Netglobal del contratto per colpa di Wind Tre e di ottenere il danno emergente quindi la restituzione degli indebiti pagamenti di bollette nel periodo in cui non ha fruito del servizio: € 253,00; oltre agli indennizzi da 100 € a 250 € contrattualmente previsti con riserva di agire all'Autorità Giudiziaria per l'ulteriore danno. Altra eccezione preliminare di Wind Tre SpA appare del tutto oscura: il nostro contraddittore: le stesse richieste odierne sono quelle del tentativo di conciliazione.

Ciò è facilmente sussumibile.

Così dalla prima richiesta di intervento del sig. L. D. P. Nel merito Wind Tre SpA afferma che non vi sarebbe "alcun reclamo" (dovremmo pensare anteriore a questa procedura). Ciò non solo è contrario a quanto già emerso in sede conciliativa ma è affermazione contraria agli obblighi di buona fede cui sarebbe tenuto il gestore (ex pluris Cass. n. 3185/03). Il sig. L. D. P., infatti, ha telefonato l'11/02/2020 alle ore 11:20 al

servizio Assistenza Tecnica n. 155 a cui ha risposto il Consulente dall'Italia MD80LQ.

Gli sono stati chiesti i suoi dati, il numero di telefono, che tipo di modem aveva, gli è stato fatto fare il solito reset; gli è stato chiesto se aveva mai fatto lo speed test. Il sig. D. P. ha fatto presente che per lui Internet è di vitale importanza per l'invio di documentazione e monitoraggio con l'ospedale e per la sicurezza. Inoltre il 02/01/2020 non era riuscito a spedire via mail un allegato di 2,1 Mbite. Dopo aver eseguito le prove del caso, gli è stata comunicata l'apertura del guasto n. 1234701620; ha telefonato il 14/02/2020 alle ore 09:37 al servizio Assistenza Tecnica n. 155; gli ha risposto il Consulente dall'Italia MN44HS signora Eleonora con le solite domande di rito ... Il sig. D. P. ha fatto presente che nessun Tecnico lo ha chiamato entro le 24/48 ore. Visto il reclamo precedente non gli fa fare nulla e gli comunica di procedere con un'altra segnalazione aprendo il guasto n. 1235503049; con altra telefonata effettuata il 17/02/2020 alle ore 10:58, visto il perdurare del silenzio da parte del gestore Wind Tre - Infostrada, ha chiamato l'assistenza Clienti di Rho Milano al n. 091.5020203 +; gli ha risposto il Consulente Commerciale MS56CG signora Giusi che a fronte del suo ennesimo reclamo gli ha comunicato: "pratica chiusa"; "il problema è della centrale obsoleta" (cfr. doc. 1 allegato alla richiesta di definizione della controversia del 09/09/2020).

Su tali fatti vi è stato il contraddittorio in sede conciliativa.

L'affermazione della Wind Tre SpA tende ad invertire l'onere della prova: è la Compagnia che dovrà fornire i tabulati a riguardo, nei periodi indicati, per tentare di sovvertire le ragioni del sig. D. P. Così come è suo onere fornire le prove di aver dato corso ai suoi impegni contrattuali nei periodi fatturati (anche successivi al momento di conoscenza del fatto che il sig. D. P. si era rivolto alla società Netglobal Srl - 4all per il traffico telefonico).

E ciò per contestare sin d'ora l'affermazione secondo cui sarebbero dovuti € 203,00 dal sig. D. P. alla Compagnia.

Come insegna la Suprema Corte (Cass. Sez. Ili, sentenza del 28/05/2004 n. 10313) è la compagnia che deve provare con la produzione dei tabulati (che si invita a fare) l'esistenza di un traffico e quindi di un servizio a favore dell'utenza del sig. D. P. Così si chiede che il Corecom Voglia ordinare alla società Wind Tre SpA di produrre i tabulati del traffico Internet del sig. D. P. dall'1/02/2020 ad oggi.

E ciò in ossequio agli obblighi codicistici ben noti perché richiamati da Wind Tre Spa: artt. 1218 cod. civ., 115 cod. proc. civ. e 2697 cod. civ..

Volutamente la società Wind Tre SpA cerca di confondere, sul piano dell'onere probatorio, gli obblighi circa la prova del danno (che incombeva sul danneggiato) con gli obblighi contrattuali fondati sul vincolo sinallagmatico a carico del gestore quanto alla fornitura del servizio.

Come si è detto non solo vi è stato il reclamo senza intervento risolutivo, ma, secondo quanto affermato dall'operatore, ciò era impossibile perché la linea era "obsoleta". In punto spese va da sé che queste coincidono (oltre ai costi chilometrici per il sig. D. P. per la tutela delle sue ragioni) con l'attività di assistenza legale, individuati secondo il disposto del D.M. n. 55/2014 e come richiesti. Infine si deve osservare che nessuna contestazione (con conseguente acquiescenza) ha svolto la società Wind Tre SpA circa la domanda del sig. L. D. P. circa il rimborso di (almeno) 33,89 € per differenze di fatturazione negli anni 2019 - 2020: "... I. Inoltre la Wind Tre SpA nel corso del rapporto con il sig. L. D. P. fatturava negli anni 2019 e 2020 (da Aprile 2019) con cadenza di 28 giorni; con Wind nei precedenti sette anni; ciò, come sancito dalla Giustizia Amministrativa (Consiglio di Stato sentenza n. 879/2020 - delibera 121/AGCOM art. 19 quinquiesdecies D.L. 16/10/2017 n. 148 -) da luogo in capo a Wind Tre SpA all'obbligo di rimborso all'utente che qui viene indicato in € 33,89 per due mensilità o la diversa somma maggiore o minore ritenuta di Giustizia".

Su tali premesse insiste, per come precisato, sulle domande svolte

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento alla richiesta di risarcimento danni, la scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta ex art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 353/19/CONS.

La convenuta intende inoltre eccepire l'improcedibilità in quanto l'istanza risulta generica oltre al fatto che l'istante contesta costi di recesso relativi ad un conto ricaricabile riferito ad altra utenza non presente nel podromico UG Tali richieste infatti risultano improcedibili secondo quanto disposto dall'art. 14 della delibera Agcom n.353/19/CONS, come interpretato dalla delibera 276/13/CONS, recante le nuove "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori", in quanto non previamente formulate in sede del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale principio risulta ampiamente chiarito dall'Autorità in molteplici proprie delibere, ex plurimis del. n. 163/16/CIR, del n. 69/16/CIR e numerose altre. Con riferimento al disservizio lamentato, voglia l'adita Autorità considerare che richieste mosse dall'istante risultano generiche, limitate ad informazioni sommarie, in atti, inoltre, la convenuta non rinviene alcun reclamo.

Al riguardo, si richiama il costante orientamento di codesta Autorità, in virtù del quale l'istante deve 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. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione ed il creditore istante allegi tale inesattezza, grava sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili ex art 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi.

Orbene, 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 ligitata 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, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, fornita dall'attuale ricorrente del disservizio lamentato.

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.

Si richiama a tal proposito anche l'ordinanza della Cassazione n. 17894/2020 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".

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".

La convenuta intende sottolineare altresì i tempi stabiliti dalla carta servizi: la Carta Servizi WIND, 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 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". 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. Nel caso di specie si ribadisce, non risulta essere presente alcun reclamo. Si precisa inoltre che l'istanza risulta presentata già in data 18/02/2020.

A tal proposito si richiama la delibera n. 91/15/CIR, con la quale l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente..." (Delibera 70/12/CIR)". Si richiama inoltre l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce "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".

Si evidenzia che l'utenza è attiva e l'insoluto ad oggi presente è di €203,34. Infine, in merito alla richiesta delle spese di procedura, si rammenta che l'art.20 comma 6 delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese (Delibera 77/2019 Corecom Puglia, Delibera AGCom n. 178/19/CIR; Delibera AGCom n. 180/19/CIR).

Chiede, quindi di rigettare tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria in relazione alle richieste esplicitate dall'utente in sede di memoria di replica si precisa quanto segue.

Per quanto riguarda l'interruzione del servizio internet si evidenzia che la stessa sarebbe iniziata, secondo quanto affermato dal ricorrente, in data 11.02.20 e sarebbe perdurata quantomeno fino alla presentazione dell'istanza di definizione (10.09.20). Purtroppo, giova precisare, che dalla documentazione versata in atti dallo stesso utente, si evince che quest'ultimo ha sottoscritto, in data 19.02.20, e quindi pochissimo tempo dopo il verificarsi del disservizio, un contratto per la fornitura del servizio internet con un altro operatore (NetGlobal s.r.l.).

Considerato, altresì, che la Carta dei Servizi Windtre prevede che quest'ultima si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo, si ritiene che in virtù del combinato disposto delle due circostanze di cui sopra, l'utente abbia diritto all'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, allegato A), delibera Agcom n. 347/18/CONS. quantificato nell'importo complessivo di € 24,00= (€ 6,00 x 4 giorni, dal 15.02.20 al 19.02.20).

In relazione alla richiesta di accertare la risoluzione contrattuale per colpa imputabile a Windtre, si ritiene che la stessa non possa esser accolta in quanto esula dalla competenza specifica del Corecom il potere di dichiarare la risoluzione di un contratto con contestuale imputabilità della stessa ad uno dei soggetti contraenti.

Per quanto riguarda la richiesta del rimborso dei cd. "giorni erosi" in relazione alla fatturazione a 28 giorni negli anni 2018 e 2019, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non formulata in occasione del tentativo di conciliazione (UG/245530/2020) e quindi in palese contrasto con le disposizioni regolamentari vigenti che richiedono che le questioni in discussione (e le relative richieste) siano le medesime, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

In merito a ciò, si precisa che è attribuita all'utente la facoltà di avviare una nuova procedura avanti a questo Corecom Veneto (nel rispetto dei termini di legge) volta al rimborso dei c.d. "giorni erosi" a causa della fatturazione a 28 giorni.

In relazione alla richiesta di rimborso dei pagamenti delle bollette emesse da Windtre nel periodo in cui l'utente non ha fruito del servizio, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto se da un lato è vero che l'utente, per quanto concerne il servizio internet è migrato, nel febbraio 2020, ad altro gestore, è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che la questione relativa alla fatturazione post migrazione attiene, nel caso specifico, alla procedura di passaggio tra operatori, la cui valutazione e determinazione dei relativi indennizzi, spetta in forma esclusiva all'Agcom, ai sensi dell'art. 22 dell'allegato A), delibera Agcom n. 353/19/CONS.

Si precisa, in proposito, che l'utente, per quanto concerne il disservizio nella procedura di passaggio tra operatori, può rivolgersi all'Agcom, alla quale è attribuita la competenza esclusiva sulla specifica materia.

A ciò si aggiunga il fatto che l'utente ha inviato richiesta di recesso contrattuale soltanto nel dicembre 2020.

Per quanto riguarda la richiesta di risarcimento del danno, si precisa che la stessa non possa essere accolta, in quanto, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, esula dall'oggetto della presente pronuncia.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si ritiene che la stessa venga superata ed assorbita dal mancato accoglimento delle richieste di cui ai punti precedenti.

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. L'accoglimento parziale dell'istanza di D. P. L. nei confronti di WIND TRE per le motivazioni di cui in premessa.

Windtre è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 24,00= a titolo di indennizzo.

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
Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott. Giorgio Marsiglio