

DETERMINAZIONE n. 10 del 29 novembre 2017

Oggetto: Definizione della controversia xxx / Wind Tre S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

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

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

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

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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 4 dicembre 2008;

VISTA la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 10 del 29 aprile 2016 avente ad oggetto “Modifica assetto organizzativo di tre settori a diretto riferimento del Segretario generale e nomina dei dirigenti responsabili” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del “Settore Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all’Autorità per la partecipazione”;

VISTA l’istanza n. 157 dell’8 marzo 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 050 42xxx con la società Wind Tre, lamenta malfunzionamenti sia con riferimento al servizio voce che al servizio ADSL, nonché l’indebita applicazione di costi di migrazione verso altro operatore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- constatati *“gravi disservizi, sia sulla linea telefonica che su quella dati”*, si vedeva *“costretta a rivolgersi ad altro operatore”* atteso che, *“nonostante numerose segnalazioni, vane sono risultate le promesse di intervento”*;

- tramite il proprio legale, inviava all’operatore, a mezzo pec, un reclamo, datato 23 giugno 2016, con il quale comunicava di aver subito *“numerosi disservizi, sia sulla linea telefonica che su quella dati, tali da costringerla a rivolgersi ad altro operatore”* e che le era stato addebitato il *“costo per attività di migrazione verso altro operatore”*.

In data 12 dicembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) gli *“indennizzi ex Delibera 73/11/CONS all. A”*;

ii) il *“rimborso”*;

iii) il *“risarcimento danni”*;

iv) le *“spese di procedura”*;

v) l’*“acquisizione ex art. 18 Delibera Agcom n. 173/07/CONS delle segnalazioni fatte al servizio clienti”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 10 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale nella quale ha contestato l'infondatezza delle richieste dell'istante. *In primis*, l'operatore ha rilevato che "sui sistemi Wind Tre non emergevano dei disservizi ma solo segnalazioni per linea adsl degradata (...). Non si rilevano segnalazioni per il servizio voce. A tal proposito, 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, 38/12/0R, 69/10/CIR). L'operatore, richiamando la propria carta dei servizi, precisava 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; Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ai sensi, dunque, della predetta Carta, nonché in base alle condizioni generali di contratto, il diritto all'indennizzo per irregolare funzionamento del servizio sorge solo quando, a fronte della segnalazione di guasto ricevuta, WIND non provveda al ripristino del servizio nel termine prescritto (entro il 4° giorno non festivo). (...) Per mero tuziorismo, 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(...). 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>. (...) 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". Con riferimento ai costi di migrazione, l'operatore ha rilevato che "gli stessi erano previsti contrattualmente e quindi dovuti" ed ha evidenziato che "i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Anche le "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge", prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. In particolare, come previsto anche in "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di AGcom, i costi che

"l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso". Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati. La fonte primaria aggiunge che "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2." Da quanto richiamato, se ne deduce che l'Autorità citata è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Le Linee Guida sopra citate prevedono che "Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento". Aggiunge poi che "l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi". E' in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi di WIND eliminando alcuni e riconoscendo altri WIND ha provveduto di conseguenza a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel sito istituzionale (si veda: <http://www.infostrada.it/it/gen/multipaginal/pgl.phtml>) (...). Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AGcom."

Infine l'operatore ha evidenziato che l'istante ha maturato un insoluto pari ad euro 236,11 dovuto al mancato pagamento delle fatture n. 7305408558 di euro 101,97 emessa il 2 aprile 2016 e n. 7308902500 di euro 134,14 emessa il 1° giugno 2016, contenente costi per attività di migrazione servizio verso altro operatore.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare:

- con riferimento alle domande di cui ai punti *sub i), ii), iii)*, rispettivamente volte ad ottenere gli "indennizzi *ex Delibera 73/11/CONS all. A*", il "rimborso" e il "risarcimento danni", si osserva che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con *Delibera Agcom n. 276/13/CONS*), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sul asserted malfunzionamento del servizio voce e ADSL e sullo storno/rimborso di quanto addebitato a titolo di "costo per attività di migrazione del servizio verso altro operatore".

Viceversa non è possibile analizzare la domanda con riferimento alle altre voci contenute nelle fatture insolute atteso che l'istante non ha evidenziato né gli importi asseritamente non dovuti, né ha fornito alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto. Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (*ex plurimis Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17*). Al riguardo, si richiama, inoltre, l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di

dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub v)* volta all'acquisizione "*ex art. 18 Delibera Agcom n. 173/07/CONS delle segnalazioni fatte al servizio clienti*" quanto indicato è stato prodotto dall'operatore in allegato alle memorie autorizzate dal responsabile del procedimento (All. 3 della memoria).

Nel merito:

Sul malfunzionamento del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 050 42xxx.

La società istante ha lamentato un malfunzionamento sia del servizio voce che del servizio ADSL sull'utenza *de qua*.

Con riferimento agli asseriti malfunzionamenti del servizio voce la doglianza non è accoglibile per le motivazioni di seguito evidenziate.

Il corredo documentale in atti offre riscontro di un solo reclamo, inviato via PEC per il tramite dell'Avv. xxx in data 23 giugno 2016 dopo il passaggio della numerazione *de qua* ad altro gestore. Nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi i disservizi all'operatore, non si riscontra alcuna evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa (*ex multis* Delibera Agcom n. 87/17/CIR).

Come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, spetta all'utente l'onere di segnalare il malfunzionamento riscontrato. Sul punto, infatti, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR ha stabilito che "*qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo*" (così, conformemente, anche le Delibere Agcom n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 28/12/CIR e n. 34/12/CIR).

Pertanto nessun indennizzo può essere liquidato in favore dell'istante per malfunzionamento del servizio voce.

In ordine alla problematica relativa al servizio dati, dalla documentazione prodotta dal gestore a corredo della memoria autorizzata (All. 3), si evidenzia, come nel periodo ottobre 2011 – gennaio 2012, vi siano stati ben sei reclami dai quali emergono "*segnalazioni per linea adsl degradata*".

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 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, in via generale, si deve ricordare che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che, in tutti i casi di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Ciò premesso, l'operatore Wind non ha fornito la prova di aver erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che il disservizio lamentato dall'utente sia dipeso da causa ad esso non imputabile ex art. 1218 del codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo, richiamando le considerazioni sopra menzionate, si ritiene equo liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 2, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per il periodo 28 ottobre 2011 (data in cui l'istante ha segnalato il disservizio relativo alla linea ADSL degradata al *call center* dell'operatore – così come risulta dall'All. 3 alla memoria autorizzata) al 12 gennaio 2012 (data dell'ultimo reclamo ricevuto dall'operatore) per un totale di euro 380,00 (euro 2,50 x 2 x 76 giorni).

Sulla richiesta di rimborso/storno di quanto addebitato a titolo di "costo per attività di migrazione del servizio verso altro operatore".

L'istante richiede il rimborso/storno di quanto addebitato a titolo di "costo per attività di migrazione del servizio verso altro operatore" laddove l'operatore ne ribadisce la legittimità in quanto previsti contrattualmente e conformi all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani").

La doglianza non è meritevole di accoglimento.

Sul punto, occorre precisare che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni."* Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che *"L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo"*. Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di

recesso del cliente, costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che, la stessa Autorità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre.

Ciò premesso, nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Wind al link <https://www.wind.it/privati/trasparenza-tariffaria>, peraltro consultabile anche mediante il sito www.agcom.it nella sezione "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", la società Wind ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la disattivazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2007.

Con riferimento agli importi contestati dall'istante a titolo di "costi per attività di cessazione servizio", pari a 35,00 euro (IVA esclusa), presenti nella fattura n. 7308902500 del 1° giugno 2016, devono ritenersi legittimi atteso che corrispondono effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa dei costi di migrazione servizio, che è stato preventivamente sottoposto alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la disattivazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2007.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dalla Sig. ra xxx in data 8 marzo 2017 nei confronti di Wind Tre S.p.A. che l'operatore provveda a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario l'importo:

- 1) di euro 380,00 a titolo di indennizzo per irregolare erogazione del servizio ADSL;
- 2) di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La somma così determinata a titolo di indennizzo e di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

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

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

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

Firenze, 29 novembre 2017

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti