

## DETERMINA n. 19

Fascicolo n. GU14/251573/2020

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

#### IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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

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

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

**VISTA** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

**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 Regolamento Indennizzi;

**VISTA** la legge regionale Toscana 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” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

**VISTA** l’istanza della società xxxxxx, del 02/03/2020 acquisita con protocollo n. 0093845 del 02/03/2020;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

#### 1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) sull’utenza n. 055 975xxxx, lamenta lentezza di connessione della linea ADSL, nonché la mancata risoluzione del problema tramite il passaggio alla fibra.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- riscontrava “[p]roblemi di lentezza della connessione”, problemi che segnalava all’operatore;
- inviava reclamo a mezzo PEC al gestore in data 5 novembre 2019 *“al fine di richiedere l’immediata risoluzione dei problemi di lentezza della connessione che, ormai da tempo, affliggono la linea, atteso che l’assistenza non è stata in grado di risolvere le problematiche indicate limitandosi ad interrompere le varie comunicazioni telefoniche inoltrate per mezzo delle quali, i vari operatori interpellati si limitavano unicamente a proporre il passaggio alla fibra”*. Nella medesima missiva evidenziava, allegando uno “speed test” che *“il download massimo consentito è pari a 2 MB, mentre l’upload è inferiore a 500 k”*.
- successivamente inviava un nuovo reclamo in data 19 novembre 2019, dove sollecitava la risoluzione del problema essendo ancora *“affetto dai gravi problemi di linea già lamentati nella precedente PEC del 05.11.2019, rimasta completamente inesitata”*. Allegava al reclamo un ulteriore “speed test” il cui esito risultava *“download 5,26 Mb– upload 0,12 Mb”*;
- nella medesima data riceveva un riscontro negativo del gestore con comunicazione *“di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali [era] emerso che non [era] presente alcuna anomalia inerente il servizio oggetto della segnalazione”*;
- tuttavia il problema persisteva;
- successivamente veniva contattato dal servizio clienti per effettuare una verifica della connessione; in particolare il 5 dicembre 2019, l’operatore ammetteva riduzione automatica della velocità a 7 mega da luglio 2019, ripristinata il giorno della telefonata a 17 mega;
- nei giorni seguenti la problematica si ripresentava.

In data 2 marzo 2020 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) *“Risoluzione dei problemi di lentezza di connessione, soprattutto considerata l’impossibilità di operatività con il cloud con il quale lo studio legale gestisce l’archivio corrente e storico, anche mediante passaggio alla fibra per il quale lo studio si dichiara disponibile. Indennizzo di € 2.000,00 (€ 1.000,00 per ciascun professionista)”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva in data 17 aprile 2020 nella quale ha ricostruito sinteticamente la vicenda nei fatti e nelle richieste ed ha eccepito, in via preliminare, l’*“inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza limitatamente alla domanda di risarcimento del danno”* rilevando che *“la richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell’istanza, il Co.Re.Com adito potrà 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”*. Il comma successivo, poi, precisa che: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

L'operatore, con riferimento alla *res controversa*, ha evidenziato, allegando relativa documentazione, che:

- “[i]n data 5 novembre 2019 perveniva PEC nella quale il cliente lamentava lentezza nella connessione dati. Il servizio clienti provvedeva ad aprire la pratica n. 786729355 per effettuare delle verifiche di linea su impianto, per le quali era necessaria la collaborazione del cliente ... [gli incaricati] del reparto tecnico tentavano più volte di contattare il cliente (in data 05/11, 08/11, 11/11 e 02/12/2019) al fine di poter verificare ed eventualmente risolvere il disservizio lamentato, ma senza esito positivo”;
- “[i]n data 19/11/2019 perveniva PEC di reclamo in cui l'istante allegava misura internet effettuata attraverso uno strumento non certificato per le misurazioni Internet delle utenze fisse. Il servizio clienti non rilevava anomalie dalle verifiche effettuate ed inoltrava email di risposta in pari data”.
- seguito della presentazione dell'istanza di conciliazione, in data 3 dicembre 2019, “[i]l servizio clienti apriva, a titolo di caring, una pratica al reparto tecnico per ulteriori verifiche, dalle quali emergeva che i valori di download ed upload erano in linea con l'offerta sottoscritta. Al fine comunque di venire incontro all'istante, veniva effettuato un upgrade di banda e l'istante, ricontattato in data 06/12/2019, confermava il miglioramento delle prestazioni dopo l'upgrade effettuato”;
- “[i]n merito, inoltre, alla registrazione telefonica, effettuata dalla parte istante ed allegata al fascicolo documentale (cfr. Formulario GUI4), relativa, secondo quanto affermato dallo stesso, ad una telefonata intercorsa con l'assistenza tecnica Wind Tre, si precisa che, da tale registrazione, non si evince il nominativo dell'operatore né quello del gestore telefonico interessato, né la data della registrazione, né tantomeno il nominativo dello stesso istante e, altresì, non veniva informata la controparte della registrazione in corso. Pertanto, tale registrazione non può avere alcun valore probatorio e la presente convenuta, ne chiede la non ammissione”.

Nel merito, la società Wind Tre in relazione alla richiesta di indennizzo a seguito dei reclami e segnalazioni presentati dalla controparte, ha richiamato “la delibera 276/12/CONS “Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. ... La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno”.

Inoltre l'operatore ha richiamato “la Carta dei Servizi Wind Tre” la quale “in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che “Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno

*comunque riparati con la massima tempestività (...)*. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto art. 3.3. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato”.

In relazione alla misurazione adeguata della qualità della connessione internet da postazione fissa, l'operatore ha richiamato la circostanza che *“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.”* precisando che *“[s]e la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali”*. L'operatore conferma che tale orientamento è ampiamente ribadito in delibere dell'Autorità delle quali riporta singoli estratti (n. 244/08/CONS, n. 126/16/CIR e n. 93/11/CIR) confermando che il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti fa nascere in capo all'istante *“esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo”*.

Infine, l'operatore ha concluso confermando la richiesta di *“dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa”* e *“nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

### **3. La replica dell'istante.**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica del 5 maggio 2020, con cui ha contestato la memoria dell'operatore, evidenziando quanto segue.

In merito alla *“presunta erronea qualificazione della domanda di ristoro avanzata dall'utente (risarcimento anziché indennizzo)”* ne ha sostenuto *“l'irrelevanza”* per le motivazioni di seguito riportate:

- il potere/dovere dell'organismo di conciliazione di procedere alla riqualificazione della domanda in sede decisoria;
- la rideterminazione dell'entità dell'indennizzo indicato in sede di attivazione della procedura di conciliazione – *“€ 2.000,00 (€ 1.000,00 per ciascun professionista)”* - riparametrato *“su base giornaliera”* applicando la *“recentissima DEL. N. 53/20/CIR AgCom, con la quale l'Autorità, fissa nella misura di € 12,00 giornalieri l'entità dell'indennizzo dovuto dall'operatore per ciascun servizio (voce e dati), da moltiplicarsi la durata complessiva del disagio arrecato all'utente”* e considerando *“La durata complessiva del disservizio di giorni 259 (dal 01.07.2019 al 16.03.2020 che, si badi bene è solo la data di richiesta di cambio operatore non quella di effettiva cessazione del servizio della parte resistente) da moltiplicarsi per € 12/giorno, così per € 3108,00 per ciascun professionista utilizzatore della linea, così per complessivi € 6.216,00, quivi formalmente e definitivamente indicati come entità dell'indennizzo dovuto da WIND3 S.p.A.”*. Al riguardo la parte istante ha precisato che il 1 luglio 2019 è la data in cui il gestore ha tagliato la linea da 20Mb a 5-6 (all'insaputa del cliente fino a dicembre 2019).

In merito alla *“ricostruzione del fatto storico”* ha sostenuto che *“[l]e doglianze avversarie sono del tutto prive di pregio”* con riferimento:

- *“... alla PEC inviata dal cliente in data 05.11.2019”* affermando che la documentazione allegata dal gestore a sostegno dell'impossibilità di contatto con lo studio legale

*“nonostante i presunti tentativi del 05.11.2019, 08.11.2019, 11.11.2019 e 02.12.2019” sia del tutto priva di valore probatorio in quanto “(i files potrebbero essere stati generati in qualunque momento)” e concludendo nel senso che “Tali documenti sono formalmente contestati dall’istante e se ne chiede sin d’ora l’espunzione dal fascicolo della procedura”;*

- *alla documentazione allegata dal gestore in relazione alla PEC del 19 novembre 2019 che “conferma (da valersi come confessione) il fatto che il gestore aveva preso in carico la segnalazione del 19.11.2019 per chiuderla solo poche ore dopo senza aver neppure tentato di svolgere alcuna attività risolutiva del problema”*
- *alla documentazione allegata dal gestore in relazione ai quattro contatti diretti intercorsi tra la parte istante e il gestore nell’intervallo di date 3-6 dicembre 2019 che “confuta in maniera inoppugnabile la temeraria affermazione di concorso colposo del creditore”:*

Parte istante ha, inoltre, ribadito e richiamato i test effettuati nelle date 4, 5, 6 dicembre 2019. Sul punto l’istante ha osservato che *“l’incremento della prestazionalità della linea portata a 17Mb in download”* effettuato dal gestore il 5 dicembre 2019 a seguito dell’intervento da remoto del servizio clienti *“si rivelava solo temporaneo”*.

In merito alla registrazione vocale effettuata il 5 dicembre 2019 ha rilevato che *“il file in questione veniva depositato nel formato nativamente prodotto dal terminale il quale nomina il documento in maniera univoca identificando il numero di provenienza della chiamata, la data, l’ora ed il secondo della registrazione”*. Al riguardo parte istante ha allegato attestazione di verifica della provenienza della chiamata dall’operatore Wind effettuata tramite l’applicazione *“Tellows Chi sta chiamando?”*.

In merito al *“presunto concorso colposo del creditore”* ne ha sostenuto *“l’Insussistenza”* per le motivazioni già esposte in relazione ai contatti intervenuti fra la parte istante e il gestore nel mese di dicembre 2019 e ha richiamato il *“titolo di responsabilità del gestore che sottostà alla disciplina di cui all’art. 1218 c.c. secondo cui “Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è*

*tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”* e considerato che *“anziché dare dimostrazione dell’inadempimento il gestore si limitava a mere contestazioni delle doglianze dell’istante realizzando, di fatto, una vera e propria inversione degli oneri probatori previsti per legge”*.

Inoltre, in merito alla *“misurazione della connessione”* ha evidenziato i *“Limiti di Nemesys”*. Premessa una breve digressione su Nemesys e sui relativi limiti nell’utilizzo e nelle risultanze, ha allegato *“la versione completa delle rilevazioni compiute dal 20 al 25 novembre 2019”* e ha *“dato atto, pur con tutti gli anzi detti limiti, dei vari tentativi posti in essere, di installazione del software*

*Nemesys, impossibile da installare sia direttamente mediante il pacchetto deb (evidentemente non ottimizzato) sia mediante il software installatore di pacchetti dal quale si apprendeva, anzi, di pericolosi conflitti all’interno del sistema, tali da minarne l’affidabilità e mettere a rischio*

*l’intero sistema... Sia da riga di comando, ossia lo strumento antesignano del punta-e-clicca per far partire l’installazione, ossia una serie di comandi testuali forniti al sistema per “forzare” laddove necessario, l’accettazione di pacchetti che normalmente sarebbero respinti in quanto ritenuti malevoli”* ha concluso con l’affermazione che il messaggio di errore *“(“E: Impossibile trovare una sorgente per scaricare la versione “3.3.1” di nemesys: amd64”),”. ..”* significa, quindi, *che il sistema nativo di installazione di nemesys per linux non è contemplato e che il portale*

*misurainrete.org non mette a disposizione degli utenti Linux il sistema nativo di installazione.*”

Infine, parte istante ha formulato la richiesta “*dell’indennizzo quivi rideterminato nella somma di € 6.216,00, (€ 3.108,00 per ciascun professionista utilizzatore della linea)*”.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la “[r]isoluzione dei problemi di lentezza di connessione (...) anche mediante passaggio alla fibra per il quale lo studio si dichiara disponibile”, si osserva che sul punto è cessata la materia del contendere atteso che l’utente ha dichiarato di aver richiesto il passaggio ad altro operatore.

Sempre in via preliminare, con riferimento all’eccezione di inammissibilità sollevata dall’operatore relativamente alla domanda di risarcimento del danno, quantificata in sede d’introduzione della presente istanza di “*in € 2.000,00 (€ 1.000,00 per ciascun professionista)*”, poi riparametrata con nota di replica in “*€ 6.216,00, (€ 3.108,00 per ciascun professionista utilizzatore della linea)*” si rileva che la stessa non trova accoglimento, alla luce del consolidato orientamento dell’Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell’istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all’applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell’eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla contestazione relativa alla lentezza del servizio di accesso ad internet così come reclamata dall’istante, il quale lamenta da parte del gestore un inadeguato riscontro ai plurimi solleciti per ottenere la risoluzione del problema.

#### Sulla lentezza della navigazione

L’istante lamenta la lentezza della navigazione internet, laddove il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, in generale, viene in rilievo la normativa di settore e, in particolare, la Delibera Agcom n. 244/08/CONS, in base alla quale si riconosce all’utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione; nello specifico, si rammenta che ai sensi dell’articolo 8, comma 6, di detta delibera gli operatori si impegnano a rispettare gli *standard* dei valori relativi a ciascun servizio, contrattualmente previsti e comunque resi pubblici, ma qualora l’utente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura può presentare un reclamo circostanziato all’operatore; in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio nei 30 giorni successivi alla presentazione del reclamo, l’utente può recedere dal contratto senza sostenere penali di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa.

Nel caso di specie, l’utente ha dichiarato di aver riscontrato lentezza del servizio ADSL e di aver segnalato il disservizio tramite reclami. Sul punto deve rilevarsi che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo, per cui qualora la qualità del servizio dati sia inferiore ai parametri indicati nel

contratto, l'istante, dietro la dimostrazione oggettiva della scarsa qualità rispetto ai parametri promessi, ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo (cfr., in senso conforme Del. nn. 15/18/CIR; 117/18/DTC; 17/19/CIR; 85/19/CIR; 321/20/CIR).

Per l'effetto, si ritiene che la richiesta di riconoscimento degli indennizzi per malfunzionamento ADSL non possa essere accolta.

#### Sulla mancata al reclamo

Parte istante lamenta di non aver ricevuto adeguato riscontro ai reclami inoltrati, laddove l'operatore deduce la corretta gestione del cliente.

La doglianza è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, l'utente afferma di aver inviato il primo reclamo il 5 novembre 2019 *“al fine di richiedere l'immediata risoluzione dei problemi di lentezza della connessione che, ormai da tempo, affligg[evano]la linea”*. Nella missiva sottolineava *“che l'assistenza non [era] stata in grado di risolvere le problematiche indicate limitandosi (...) unicamente a proporre il passaggio alla fibra”* e allegava lo *“screenshot [attestante che] il download massimo consentito è pari a 2 MB, mentre l'upload è inferiore a 500 k.”* Nel reclamo successivo del 19 novembre 2019, avente il medesimo oggetto, parte istante sollecitava la risoluzione del problema.

Dalle risultanze istruttorie non emerge che l'operatore abbia fornito, al reclamo del 5 novembre 2019, un riscontro scritto sulle questioni lamentate, prospettando, nel caso ove non fosse possibile ripristinare la velocità auspicata dall'istante, il recesso senza costi a seguito di rilevazioni Ne.me.sys. Né l'operatore ha provato di aver dato riscontro a quanto dichiarato dall'istante nel reclamo circa la possibilità di passaggio alla tecnologia fibra. La risposta dell'operatore datata 19 novembre 2019 al reclamo inviato dall'utente in pari data si limita, invece, a confermare l'assenza di anomalie nell'erogazione del servizio.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Nel caso di specie trova applicazione l'art. 12, comma 1 e comma 2, del vigente *Regolamento sugli Indennizzi*, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta ai reclami *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo”* e che detto indennizzo deve essere *“computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ne consegue che l'istante, per i due reclami aventi ad oggetto la medesima doglianza, abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dal sopracitato art. 12, comma 2, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 5 novembre 2019, il *dies a quo* nella data del 21 dicembre 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta ai suddetti reclami ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 2 marzo 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto, per la mancata risposta al reclamo del 5 novembre 2019, alla corresponsione dell'indennizzo per i 72 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 180, 00 (cento ottanta/00).

## **DETERMINA**

Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/03/2020, è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in premessa, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 180,00 (cento ottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La predetta Società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)