

DELIBERA N. 32/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/489900/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/07/2022;

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. 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 12/01/2022 acquisita con protocollo n. 0009074 del 12/01/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito di Procedura di Conciliazione Paritetica n. 2021/01601, svoltasi in data 08/11/2021 presso l'Organismo di negoziazione paritetica Wind XXX (v. Protocollo del 27/06/2017 sottoscritto da Wind XXX e dalle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, ivi compresa Federconsumatori, che rappresenta l'istante), l'istante ha presentato istanza di definizione in data 12/01/2022 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto nel seguito descritto.

In data 20/03/2003, stipulava con l'operatore (al momento della stipula denominato "Infostrada") un contratto di servizi di telefonia voce e adsl, comprensivo del servizio di pubblicazione sull'Elenco Ufficiale Abbonati (Pagine Bianche e Pagine Gialle) sia dell'utenza telefonica (052XXXX163), sia della sede dell'attività commerciale.

Nel suddetto Elenco, dal 20/03/2003 sino al 17/05/2020, non veniva riportato l'indirizzo della sede dell'attività commerciale, nonostante i ripetuti reclami telefonici avanzati all'Assistenza Clienti dell'operatore e l'invio, in data 17/02/2016, di una richiesta di modifica dei dati.

Tale disservizio causava enormi disagi all'attività.

Durante il lockdown, dal 01/05/2020 al 17/05/2020, riscontrava il mancato funzionamento del servizio trasferimento di chiamata che sebbene fosse compreso nell'abbonamento, veniva tardivamente attivato solo a seguito di numerosi reclami telefonici avanzati al Servizio Assistenza Clienti.

Nei mesi di giugno (dal 13/06 al 21/06) e settembre-ottobre (dal 23/09 al 07/10) 2020, riscontrava il mancato funzionamento della linea voce e della linea adsl, che impediva l'accettazione dei pagamenti elettronici e l'invio degli scontrini elettronici, causando ciò un considerevole esborso al commercialista.

A seguito di numerosi reclami telefonici al Servizio Assistenza Clienti, la linea telefonica e i servizi annessi venivano ripristinati a fine giugno 2020, mentre, rispetto al successivo disservizio verificatosi a settembre, i reclami avanzati telefonicamente rimanevano senza seguito alcuno.

Tali disservizi arrecavano notevoli disagi all'attività lavorativa, non consentendogli di ricevere le prenotazioni se non fisicamente e, inoltre, di trasmettere le ricevute fiscali all'Agenzia delle Entrate.

In data 14/10/2020, via pec tramite Federconsumatori Parma, inviava reclamo, mai riscontrato da Wind.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) indennizzi (per errata esposizione in elenco della denominazione/indirizzo dal 2003 al 2020; per ritardata attivazione del servizio di trasferimento chiamata; per distacco della linea voce e dati; per mancato riscontro al reclamo del 14/10/2020);
- b) storno delle fatture insolute e ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito;
- c) rimborso delle spese sostenute a causa dei disservizi verificatisi.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria del 25/02/2022, chiede il rigetto di tutte le richieste avanzate dall'istante perché infondate in fatto e in diritto e non provate.

Preliminarmente, Wind eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza per la completa genericità della stessa, laddove l'istante, a fronte di una linea attivata nel 2003, contesta genericamente una serie di disservizi senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato, essendo notoriamente suo onere contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa non solo per

mancanza degli elementi essenziali, ma soprattutto per lesione del diritto di difesa dell'operatore, non potendo quest'ultimo, chiamato in causa, focalizzare la propria difesa su un evento definito.

Eccepsce, inoltre, l'inammissibilità dell'istanza ex art. 6 della Delibera 353/19/CONS, rilevando che la contestazione dell'istante non è chiara, pertanto, in ragione di ciò, non possono essere accolte le richieste avanzate, a cui deve essere equiparata la doglianza non motivata e caratterizzata da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova della contestazione (in proposito, richiama la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 45/11).

Rileva, altresì, come l'istanza debba essere in ogni caso rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata, l'istante non fornendo alcuna prova di quanto affermato e della asserita responsabilità della convenuta (in materia di onere della prova, richiama la delibera Agcom n. 70/12/CIR).

In materia di malfunzionamento, richiama la delibera Agcom n. 3/11/CIR (e successive delibere), secondo la quale "l'assenza di riferimenti dettagliati e di prove relative al verificarsi del malfunzionamento non consente una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo".

Riporta il costante orientamento dell'Autorità secondo il 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 (ex plurimis, delibere Agcom 91/15/CIR e 8/16/CIR; delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016).

Precisa che, a fronte dei presunti disservizi, l'utente non presentava alcun reclamo se non quello dell'Associazione dei consumatori del 14/10/2020, inoltrato nelle more della migrazione della linea verso altro operatore, atteso che la stessa si completava il successivo 09/11/2020.

In materia, richiama la delibera n.165/20/CIR con la quale Agcom ha rigettato le richieste dell'utente "[omissis] perché estremamente generiche, lacunose e prive di supporto probatorio. La società istante, contestualmente al subentro in altra società, ha richiesto la portabilità delle SIM aziendali da WIND XXX a Vodafone, ma non ha indicato quali siano le utenze interessate né la data della richiesta di passaggio. Agli atti non sono presenti reclami, né evidenza di segnalazioni telefoniche volte a contestare il presunto ritardo nella procedura di passaggio. [omissis]. Nel caso di specie possono trovare applicazione i principi fondamentali del processo civile disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che la decisione debba basarsi sulle circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti. Inoltre, chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" (conforme, delibera Corecom Veneto n. 59 del 24 giugno 2020).

Ciò premesso, Wind dichiara poi quanto segue.

La linea 0521XXXX63 veniva attivata in data 07/11/2000, in accesso ULL dal 08/07/2003.

In merito alla mancata pubblicazione in elenco, precisa che il consenso all'inserimento dei propri dati all'interno del DB unico deve essere espresso liberamente, in forma specifica e documentata per iscritto.

Pertanto, il cliente che desidera pubblicare i propri dati all'interno del DB unico è tenuto a compilare, sottoscrivere e inviare a WINDTXXX l'apposito modulo, come previsto dall'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto, compilato in tutte le sue parti.

Aggiunge che, in tutte le fatture recapitate all'utente, veniva espressamente indicato il modulo per la pubblicazione, variazioni e cancellazione dei dati dagli elenchi, reperibile anche nell'area Clienti Wind all'indirizzo [webhttp://www.wind.it/XXX/home.action](http://www.wind.it/XXX/home.action) nonché nell'area Clienti Infostrada all'indirizzo [webhttp://www.XXX/home.action](http://www.XXX/home.action), da inviarsi a: Wind Telecomunicazioni XXX – Casella Postale 1XXX5 - Ufficio Postale Milano XX – 20152 Milano, in mancanza non potendosi provvedere a riceverne la volontà; il tutto come anche indicato sul sito istituzionale di Wind XXX: <https://www.windXX-mobile/> (allegata scheda).

Evidenzia che, non essendo pervenuto il modulo ETG, se l'utente era presente in elenco con il precedente operatore e se i dati con cui era attivo con quest'ultimo erano gli stessi con cui era stato attivato con Wind Tre, sarebbe rimasto pubblicato in elenco con tali dati senza dover esprimere alcuna volontà in tal senso.

Rileva che al reclamo inviato dall'Associazione consumatori solo nel 2020, nelle more della migrazione della linea e quindi a distanza di anni dai presunti disservizi, risulterebbe allegato un modulo per la pubblicazione in elenco del 2016, di cui, tuttavia, l'utente non prova alcuna notifica di consegna al gestore, l'unica variazione richiesta dall'utente nel 2016 essendo di listino tariffario, come da schermata depositata e da modulo pervenuto e prontamente depositato agli atti.

Circa il lamentato mancato funzionamento del trasferimento chiamata, rileva che lo stesso risultava attivo sulla linea oggetto di controversia dall'08/07/2003(allegato print).

In merito a tale disservizio e agli altri lamentati, ribadisce di non avere mai ricevuto alcuna segnalazione, se non il reclamo di ottobre 2020, a pochi giorni dalla migrazione, come risulta dalla schermata allegata.

Precisa che la linea migrava in data 09/11/2020 e versa in atti traffico telefonico generato dalla stessa negli ultimi mesi, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003, n 196), come prova del suo corretto funzionamento fino alla cessazione su rete Wind XXX.

Riportandosi a quanto precisato, ritiene che alcuna responsabilità possa ravvisarsi in capo a Wind per quanto occorso e rispetto alle richieste avanzate.

Rispetto al presunto mancato inserimento negli elenchi telefonici, ribadisce di non avere mai ricevuto alcun modulo e, pertanto, di essersi trovata impossibilitata a procedere, fermo restando che comunque l'utente non ha mai avanzato contestazione alcuna se non dopo 20 anni e nelle more della migrazione.

Alla luce di ciò, ritiene che nel caso in esame sussista un evidente concorso colposo dell'istante.

In materia, richiama:

- la delibera 276/13/CONS, nella quale 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 massima elaborata dalla Corte di Cassazione a Sezioni Unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406: "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, primo 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".

Richiama poi:

- 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 che non risultano essere stati rispettati da controparte;

- l'art 14 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS "Esclusione degli indennizzi" che, al comma 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”.

In tema di irregolare funzionamento del servizio, cita la normativa contrattuale e riporta l'art. 9 della Carta Servizi, ove è previsto, nell'ipotesi di “irregolare funzionamento dei Servizi Base WINDXXX e WINDXXX BUSINESS, l'impegno a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. WINDXXX e WINDXXX BUSINESS sono obbligate ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di loro competenza eventuali guasti del terminale/modem, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 24 ore di anticipo mediante uno dei seguenti mezzi di comunicazione: annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile o comunicazioni telematiche. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta”.

Pertanto, evidenzia che il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno successivo a quello della segnalazione.

In materia di reclami, richiama la delibera Agcom n. 69/11 e l'unanime orientamento esistente al riguardo: “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”, essendo evidente che “l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe 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” (determina direttoriale n. 59/15/DIT; TAR Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556; Corecom Puglia delibera n. 97/2020; delibera Agcom n. 22/19/CIR; Corecom Calabria delibera n. 23/2020).

Precisa, infine:

- che non risulta alcun reclamo telefonico, ribadendo che l'unica contestazione scritta è stata inviata alla fine del rapporto contrattuale e richiamando in materia la giurisprudenza Co.Re.Com, secondo la quale “ se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo

telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sul medesimo”;

- che ad oggi l'utente presenta un insoluto di euro 98,98, dovuti.

3. La replica dell'istante

Con memoria di replica del 10/03/2022, l'utente eccepisce quanto segue.

Ribadisce il mancato inserimento negli Elenchi, da parte dell'operatore, della denominazione e indirizzo dell'impresa, nonostante il contratto stipulato prevedesse tale inserimento.

Conferma che, nonostante i numerosi reclami avanzati telefonicamente al Servizio Clienti, il gestore non risolveva il disservizio, creando notevoli disagi all'attività.

Ribadisce il mancato funzionamento del servizio di trasferimento chiamata, che, solo a seguito di numerosi reclami telefonici al Servizio Clienti, veniva attivato.

Ribadisce altresì che la linea voce e dati venivano interrotte per oltre 10 giorni, nei mesi di giugno e settembre 2020.

Evidenzia che Wind non forniva riscontro in ordine a nessuno di tali disservizi, tutti riportati e descritti nel reclamo in data 14/10/2020.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si ritiene di non accogliere l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità sollevata da Wind in memoria, atteso che l'asserita genericità dell'istanza non impedisce, di per sé, la proponibilità della stessa, ma solo, eventualmente, l'accoglimento delle richieste in essa contenute.

Deve inoltre evidenziarsi che, dalla documentazione a fascicolo (esclusa quella allegata alla memoria di replica in data 10/03/2022, da considerarsi tardiva ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS e, quindi, non utilizzabile in questa sede), è, comunque, possibile ricavare sia la tipologia di disservizi contestati, sia il relativo arco temporale di asserita verifica degli stessi (mancato inserimento nell'Elenco abbonati dell'indirizzo: dal 20/03/2003 al 09/11/2020; mancato

funzionamento del trasferimento di chiamata: dal 01/05/2020 al 17/05/2020; mancato funzionamento della linea voce e adsl: dal 13/06/2020 al 21/06/2020 e dal 23/09/2020 al 07/10/2020).

Ciò premesso, le richieste sub a) e sub b) possono essere trattate congiuntamente e sono parzialmente accoglibili.

Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. delibere n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore, qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di esso, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (conforme, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 103/2020).

D'altra parte, è orientamento costante ritenere che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (ex multis, delibere n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, nonché conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna: delibera n. 103/2020).

Ebbene, rispetto ai disservizi per errata esposizione in elenco della denominazione/indirizzo dal 2003 al 2020 e per ritardata attivazione del servizio di trasferimento chiamata, deve evidenziarsi, in linea, peraltro, con quanto stabilito dall'art. 8 della delibera n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera n. 79/09/CSP (ovvero che "se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo"), che l'istante non risulta, in realtà, avere fornito alcuna prova (codice identificativo così da renderne possibile la tracciabilità) delle numerose telefonate asseritamente effettuate al Servizio Assistenza Clienti dell'operatore per segnalare tali disagi, non avendo con ciò assolto al proprio onere probatorio ex art. 2697, comma 1, c.c..

L'unico reclamo risultante agli atti è quello di Federconsumatori XXX, inoltrato via pec in data 14/10/2020, nelle more della migrazione della linea, poi avvenuta in data 09/11/2020, che peraltro, rispetto ai succitati disservizi, si palesa del tutto tardivo (ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, "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").

Inoltre, dei succitati disservizi non vi è, comunque, agli atti alcuna conferma documentale (in particolare, l'allegato modulo di richiesta inserimento/modifica/revoca dei dati nei nuovi elenchi telefonici, risalente al 2016, risulta sfornito di prova di effettivo inoltro all'operatore, che infatti ne contesta l'avvenuta ricezione).

Stante quanto riportato, nessun indennizzo risulta, dunque, accordabile all'istante in riferimento ai lamentati disservizi per asserita errata esposizione in elenco della denominazione/indirizzo dal 2003 al 2020 e per asserita ritardata attivazione del servizio di trasferimento chiamata.

Risulta invece accordabile l'indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dell'adsl, sia pure, come si dirà, limitatamente al periodo dal 23/09/2020 al 04/10/2020.

L'istante, infatti, lamenta il suddetto disservizio dal 13/06/2020 al 21/06/2020 e dal 23/09/2020 al 07/10/2020.

Tuttavia, rispetto al primo dei due periodi indicati, nessun reclamo risulta essere stato inoltrato all'operatore entro la tempistica prevista (tre mesi dal disservizio ai sensi del succitato art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

Rispetto al secondo periodo, vi è invece il reclamo di Federconsumatori in data 14/10/2020, rimasto, tra l'altro, privo di riscontro da parte dell'operatore.

Di tale periodo, alla luce della documentazione agli atti, deve peraltro essere ridotto il dies ad quem, individuabile non già nel 07/10/2020, come indicato dall'istante, bensì nel 04/10/2020.

L'operatore, in allegato alla memoria, deposita infatti tabulato telefonico da cui risulta effettuazione di traffico e, dunque, regolare utilizzo dell'utenza, a partire dal giorno 02/10/2020, circostanza rispetto alla quale l'istante replica producendo scontrino in data 04/10/2020 recante la dicitura "Invio curl fallito", a dimostrazione del perdurare di problemi almeno fino a quella data.

La richiesta di indennizzo è dunque accolta dal 23/09/2020 (dies a quo del disservizio, non contestato da Wind) al 04/10/2020.

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo individuato (gg. 12), l'utente ha diritto ad un importo complessivo pari ad euro 288,00 (duecentottantotto/00), a norma degli artt. 6, comma 1, e 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 2 (servizio voce + dati) x 2 (linea affari) x 12 gg di disservizio).

Rispetto al periodo suindicato (23/09/2020-04/10/2020), stante l'accertato disservizio, Wind dovrà altresì provvedere allo storno di quanto addebitato in fattura e al ritiro, a propria cura e spese, della relativa pratica di recupero del credito.

L'istante risulta avere inoltre diritto all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo inoltrato da Federconsumatori in data 14/10/2020, quand'ancora era cliente di Wind.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 29/11/2020 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi

dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 08/11/2021 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 344), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta sub c) di rimborso delle spese sostenute a causa dei disservizi verificatisi non può essere accolta, non risultando agli atti traccia di alcun pagamento asseritamente effettuato dall'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 288,00 (duecentottantotto/00), a norma degli artt. 6, comma 1, e 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

II. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Wind XXX, rispetto al periodo dal 23/09/2020 al 04/10/2020, è tenuta, inoltre, allo storno di quanto addebitato in fattura e al ritiro, a propria cura e spese, della relativa pratica di recupero del credito.

4. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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.

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.

Bologna, 21/07/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi