



Determinazione dirigenziale n. 9 del 10 settembre 2018

Oggetto: Definizione della Controversia GU14–267/2017 ROSA XXX / WIND TRE SPA

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/267/2017 del 13/12/2017 con la quale ROSA XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TRE SPA (di seguito, WIND) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 26/06/2017 (prot. 23757/A0305-A) con cui questo Ufficio ha reso noto alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 19/07/2017 (prot.27223/A0305-A) con cui WIND ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la nota del 10/08/2017 (prot. 30256/A0305-A) con cui questo Ufficio invitava le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione fissata in data 25/09/2017 e la successiva del 27/09/2017 (prot. 34875/A0305-A) di rinvio dell'udienza di discussione alla data del 13/11/2017;

VISTO il verbale di udienza del 13/11/2017 con il quale veniva assegnato termine a WIND fino al 20/11/2017 per l'inoltro via posta alla sig.ra XXX Rosa della memoria difensiva con contestuale invio della suddetta a questo Ufficio, nonché ulteriori giorni 10 dal ricevimento/invio di suddetta comunicazione per l'inoltro di memoria di replica;

VISTA la comunicazione del 30/11/2017 prot. 46186/A0305A del 1/12/2018 con cui la sig.ra Rosa faceva pervenire memorie difensive;

VISTA la nota del 1/12/2017 (prot. 46361/A0305A del 4/12/2017) con cui WIND inviava a questo Ufficio controdeduzioni

VISTA la successiva nota del 5/12/2017 (prot. 46767/A0305A del 6/12/2017) con cui le medesime controdeduzioni venivano trasmesse, a cura di WIND, all'indirizzo di posta elettronica della Sig.ra ROSA;

VISTA la nota del 17/04/2018 (prot. 16230/A0305-A del 17/04/2018) con cui questo Ufficio invitava le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione fissata in data 10/05/2018;

VISTO il verbale di udienza con il quale l'ufficio del CoReCom, prendendo atto dell'esito negativo dell'avvenuto tentativo di conciliazione, si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- che venivano segnalati disservizi in quanto la linea telefonica XXX risultava inattiva, non raggiungibile al chiamante o dirottata verso numerazioni inesistenti;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) il rimborso delle spese telefoniche sostenute per servizi non forniti;
- 2) il riconoscimento di un equo indennizzo pari a €. 5.475,00;
- 3) il risarcimento del danno professionale oltre al lucro cessante per €. 7.000,00
- 4) Rimborso degli addebiti erroneamente imputati.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- Preliminarmente la completa genericità dell'istanza, in quanto i disservizi lamentati vengono descritti senza indicazione dell'arco temporale interessato;
- L'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza laddove viene richiesto un indennizzo per il danno morale o economico;
- Con riferimento alla vicenda contrattuale che in data 2/03/2013 veniva attivato un contratto pre-notax sulla sim XXX con piano tariffario Wind Magnum e apparato, attivato in data 28/08/2015 e disattivato in data 15/02/2017 per passaggio ad altro operatore;
- Che in data 15/09/2015 la cliente contattava il servizio clienti lamentando problemi di chiamata;
- Che in data 4/11/2015 la cliente inoltrava un reclamo dove contestava il mancato funzionamento del servizio sulla sua Sim;
- Che in data 12/11/2016 perveniva un reclamo dove la cliente chiedeva il rimborso dell'importo di €. 152,44 sulla fattura n. 7312903118 perché riteneva non fossero di sua competenza;
- Che in data 17/02/2017 veniva disattivata la sim per passaggio ad altro operatore;
- Che in data 20/02/2017 la cliente contestava nuovamente un malfunzionamento di rete oltre a contestare la ricezione ritardata delle fatture, ma poiché la sim risultava già disattivata, si procedeva a dare riscontro all'istante;
- Che le compagnie telefoniche non garantiscono con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi con riguardo alla telefonia mobile;

L'operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

Con memoria di replica la sig.ra XXX Rosa precisava quanto segue :

- Che le memorie sono state consegnate oltre il termine fissato in udienza (accordato nella data del 20/11/2017) poiché spedite alla parte in data 21/11/2017) e quindi da considerarsi irricevibili e non utilizzabili;

- Che l'istante, incaricata di pubblico servizio all'epoca dei fatti, nonché professionista iscritta ad albi professionali, ha più volte proposto segnalazioni, avanzando i seguenti reclami:
- In data 31/08/2015 (codice n. 836477855) reclamo per disservizi oggetto di segnalazione, senza risposta;
- In data 1/09/2015 (codice n. 836931224) reclamo per disservizi oggetto di segnalazione, senza risposta;
- In data 15/09/2015 (codice n. 839807577) reclamo per disservizi oggetto di segnalazione, senza risposta;
- In data 2/11/2015 reclamo scritto senza risposta;
- In data 20/02/2017 reclamo scritto senza risposta;
- Che la risposta ai reclami è un obbligo delle società di servizi telefonici che sono tenute ad adempiervi entro e non oltre 45 giorni, come previsto dalla Carta dei servizi;
- Che, alla luce delle memorie difensive l'istante modificava le richieste di cui al modello GU14 come segue:
 - 1) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - 2) il rimborso delle spese telefoniche sostenute per servizi non forniti per €. 1.200,00;
 - 3) il riconoscimento di un equo indennizzo pari a €. 5.475,00;
 - 4) il risarcimento del danno professionale oltre al lucro cessante per €. 7.000,00
 - 5) Rimborso dei seguenti addebiti erroneamente imputati:
 - €. 0,15 addebitati in fattura n. W1715101162 inerenti "costo altre tipologie di chiamate";
 - €. 0,59 addebitati in fattura n. W1715101181 inerenti "costo chiamate verso internazionali";
 - €. 0,51 addebitati in fattura W1715101242 inerenti "costo altre tipologie di chiamate";
 - €. 0,01 addebitati in fattura W1715112334 inerenti "costo altre tipologie di chiamate";
 - €. 0,03 addebitati in fattura n. W1715112334 inerenti "costo altre tipologie di chiamate";
 - €. 4,53 addebitati in fattura n. W1718568277 inerenti "costo chiamate verso internazionali";
 - €. 15,72 addebitati in fattura n. 7316353023 inerenti "costo chiamate verso internazionali";

- €. 10,71 addebitati in fattura 7311164792 inerenti “costo chiamate verso internazionali”;
- €. 2,39 addebitati in fattura n. 7311164703 inerenti “costo chiamate verso internazionali”;
- €. 2,78 addebitati in fattura n. 1715101306 inerenti “altre tipologie di chiamate”;

Wind con controdeduzioni del 5/12/2017 evidenziava quanto segue:

- la mancata collaborazione dell'istante perché pur avendo a disposizione un indirizzo di posta elettronica, successivamente utilizzato, richiedeva l'invio delle memorie mediante posta raccomandata, con ulteriore addebito di costi;
- le memorie sono state regolarmente depositate entro i termini previsti essendo state inviate via fax, di cui allega ricevuta e inviate tramite raccomandata entro il 20/11;
- che l'unico reclamo pervenuto risulta essere quello del 15/09/2015;
- che con riferimento ai costi contestati sulla fatture, gli stessi non costituiscono oggetto di doglianza nell'istanza di primo grado e comunque non si riferiscono all'utenza segnalata.

Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Con specifico riferimento alla domanda sub 4), e cioè “*il risarcimento del danno professionale oltre al lucro cessante per €. 7.000,00*”, si rileva che la stessa non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria (ivi compresa, in ipotesi, la valutazione di aspetti attinenti all'uso del servizio di telefonia denunciato dall'esponente, che si dichiara incaricata di pubblico servizio all'epoca dei fatti, nonché professionista iscritta ad albi professionali) ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizione normative o dalle delibere.

La domanda di risarcimento dei danni subiti e subendi deve pertanto essere dichiarata inammissibile. Resta invece salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03 CSP.

In tale ambito occorre inoltre valutare l'ammissibilità/ricevibilità delle memorie difensive presentate dall'operatore, posto che la Sig.ra ROSA ha contestato in un primo momento il mancato ricevimento della memoria difensiva e, in un secondo momento, la ricezione tardiva della stessa in quanto inoltrata oltre i termini assegnati da questo Ufficio.

Con nota del 26/06/17 (prot. 23757/A0305A) questo Ufficio ha comunicato l'avvio del procedimento alla sig.ra XXX Rosa nonché a WIND Spa, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione e di presentare eventuali integrazioni e repliche alle produzioni avversarie entro i 10 giorni successivi, inviandole all'Ufficio nonché alle controparti all'indirizzo di posta elettronica o al n. di fax specificati in indirizzo.

Dai documenti agli atti emerge che WIND ha inviato a questo Ufficio, tramite posta elettronica, memoria difensiva in data 19/09/2017. WIND ha altresì depositato copia del "Rapporto conferma fax" correttamente riferito al n. 011/6501510 indicato dall'istante nel modello GU14, che reca esso stesso la data del 19/09/2017, ma che risulta peraltro illeggibile in relazione all'esito della trasmissione, tranne che per la durata della stessa che appare pari a minuti 00.00. Tali evidenze portano a ritenere non correttamente eseguito da parte di WIND l'onere di invio alla controparte previsto dall'art. 16 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS.

Poiché all'udienza di discussione del 13/11/2017 la Sig.ra ROSA dichiarava di non avere ricevuto la memoria difensiva dell'operatore, veniva assegnato, su richiesta di entrambe le parti, termine a WIND fino al 20/11/2017 per l'inoltro via posta alla sig.ra XXX ROSA della memoria stessa, con contestuale invio della suddetta a questo Ufficio, nonché ulteriori giorni 10 dal ricevimento/invio di suddetta comunicazione per l'inoltro di memoria di replica;

Con memoria del 30/11/2017 prot. 46186/A0305A del 1/12/2018, la sig.ra ROSA ha eccepito che le memorie della parte sono state spedite in data 21/11/2017, oltre il termine del 20/11/2017 accordato all'udienza del 13/11/2017 ed ha all'uopo depositato un'informativa rilasciata da Poste italiane relativa all'esito della spedizione della Racc. n. 125467168836, che risulta presa in carico il 21/11/2017 e consegnata in data 28/11/2017.

Pertanto, posto che è emerso che la memoria di WIND è stata inviata in data 21/11/2017 e quindi oltre il termine del 20/11/2017 assegnato, la stessa deve ritenersi irricevibile ai sensi del comma 2) dell'art. 16 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS.

Parimenti devono ritenersi irricevibili, per gli stessi motivi, stante la tardività delle stesse, le controdeduzioni WIND inviate alla Sig.ra ROSA in data 5/12/2017.

Pur tuttavia, posto che la documentazione di parte allegata alle predette memorie riveste valenza probatoria, e in quanto tale merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio, la stessa viene acquisita ai sensi dell'art. 18 comma 2) del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS. (v. in tal senso Delibera AGCOM n. 157/11/CIR).

B) Nel merito

La presente controversia attiene, in sintesi, ad un lamentato malfunzionamento del servizio relativo all'utenza di telefonia mobile XXX .

Le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

b.1 Sulla richiesta di indennizzo e di rimborso per malfunzionamento del servizio di telefonia mobile.

L'utente ha contestato il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile collegato alla SIM XXX, rappresentando di aver reclamato telefonicamente e con reclamo scritto senza risposta .

Dall'acquisizione documentale agli atti risulta che la sig.ra ROSA stipulava in data 2/03/2013 con WIND (I servizi WIND per le persone) contratto per la Sim XXX con piano telefonico "All Inclusive Unlimited Sim Edition". Allegato agli atti si rinviene altresì contratto telefonico (I servizi WIND per le persone) del 28/05/2015.

Dall'esame istruttorio emerge altresì che in data 2/11/2015 la Sig.ra ROSA inviava reclamo con il quale lamentava che il numero mobile XXX risultava irraggiungibile o inesistente e che non riceveva sms e che gli sms stessi non giungevano ai destinatari, riferendosi altresì alle segnalazioni già effettuate in data 31/08/2015, 1/09/2015 e 15/09/2015.

Si rinviene infine un reclamo del 20/02/2017 con la quale l'odierna istante rappresenta che il numero XXX risultava irraggiungibile o non rintracciabile, senza tuttavia specificare l'arco temporale del disservizio lamentato.

Relativamente al dedotto malfunzionamento riferito al periodo settembre-novembre 2015, dall'esame della documentazione agli atti si evince che il disagio oggetto di reclamo sia da collocare in un discontinuo malfunzionamento del servizio, piuttosto che un totale malfunzionamento tout-court.

In tale ambito occorre rilevare che l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve altresì fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così' da poter operare le proprie scelte (v. Corecom Lombardia Delibera n. 11/11).

Da quanto sopra si ritiene che WIND non abbia dato prova del corretto funzionamento del servizio né in sede di risposta alle segnalazioni effettuate dall'istante abbia effettivamente spiegato allo stesso le ragioni di eventuali disservizi dovuti, in ipotesi, alla non totale copertura di rete, il che, secondo le pronunce AGCOM (v. Delibera 163/16/CIR e Delibera 65/16/CIR) avrebbe potuto esonerare il gestore da responsabilità, ovvero alla non funzionalità della SIM.

Stanti tali risultanze, poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti, sussiste una responsabilità contrattuale a carico di WIND per il malfunzionamento della linea XXX, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

Si ritiene pertanto ragionevole ravvisare nel caso di specie l'ipotesi di malfunzionamento del servizio, che implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto di € 2,50 *pro die* ai sensi dell'art. 5, comma 2) Delibera AGCOM 73/11/CONS " *Nel caso di irregolare o discontinua erogazione*

del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

Poiché il ricorrente ha reclamato in data 31.08.2015 e risultando dalla Carta dei servizi WIND che il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, decorrente dalla segnalazione da parte del cliente e l'effettiva eliminazione, debba essere pari a quattro giorni, si ritiene che l'indennizzo vada calcolato con riferimento al periodo temporale dal 5/09/2015 al 2/11/2015 (data dell'ultimo reclamo) per complessivi giorni 58 per un totale di € 145,00 (€. 2,50 X 58).

Per converso non può riconoscersi diritto al rimborso delle spese telefoniche sostenute per servizi non forniti per €. 1.200,00, come richiesto al punto 2) in narrativa, *in primis* in quanto il lamentato malfunzionamento di un servizio dà luogo alla corresponsione di un indennizzo, ma non al relativo storno/rimborso dei canoni, che restano comunque dovuti ed, *in secundis*, in quanto parte ricorrente non ha specificato né documentato a quali voci in fatturazione si riferisca la somma richiesta, né tantomeno allegato relative ricevute di pagamento.

La richiesta formulata al punto 2) di rimborso delle spese telefoniche sostenute per servizi non forniti per €. 1.200,00 va pertanto rigettata.

b.2 Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo

L'utente ha contestato il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile collegato alla SIM XXX, rappresentando di aver reclamato telefonicamente in data 31/08/2015 (codice n. 836477855), in data 1/09/2015 (codice n. 836931224), in data 15/09/2015 (codice n. 839807577), in data 2/11/2015 con reclamo scritto senza risposta e infine in data 20/02/2017 con reclamo scritto senza risposta.

Risulta altresì un reclamo del 12/11/2016 riferito ad una richiesta di riaccredito della somma di €. 152,44, che esula tuttavia dal presente contenzioso in quanto la relativa istanza non è contemplata fra quelle di cui ai punti 1-5 in narrativa.

WIND ha depositato agli atti copia di una schermata di invio di una e-mail del 6/05/2017. con la quale, a fronte di un reclamo, si limitava a confermare che, avendo espletato le verifiche necessarie, la richiesta non poteva essere accolta.

In base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato informa scritta, deve essere adeguatamente motivato e indicare gli accertamenti compiuti.

Secondo un costante orientamento dei Corecom (v. Corecom Lazio Delibera n. 38/12 e Corecom Lombardia Delibera 35/11) sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

“Non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall’utente, limitandosi a reiterare dati già noti” (V. Corecom Lombardia Delibera 35/11)

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell’Autorità, fonda il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta la reclamo”, indennizzo da computarsi ai sensi dell’art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS “*Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00*”.

Pertanto posto che l’operatore WIND non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l’indennizzo spettante all’utente nella misura di €. 300,00.

b.3 Sulla richiesta di rimborso delle spese telefoniche

Parte ricorrente ha altresì chiesto il rimborso degli importi meglio definiti al punto 5) delle richieste.

Dall’esame istruttorio effettuato, con presa visione della fatture di riferimento, è emerso che tutti gli importi contestati si riferiscono all’utenza XXX, estranea al presente contenzioso, che riguarda invece l’utenza XXX, come specificato nell’istanza GU14 introduttiva del presente procedimento.

Per questi motivi la richiesta formulata al punto 5) va rigettata.

DETERMINA

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 16/06/2017 dalla Sig.ra XXX ROSA residente in XXX per i motivi sopra indicati, l’operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all’istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio connesso alla SIM XXX, la somma di €. 145,00;

Corrispondere all’istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 300,00;

Rigetta, per i motivi di cui in premessa, le domande sub 2), 4) e 5).

Le somme così determinate a titolo di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia.

E’ fatta salva la facoltà per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno subito, come previsto dall’at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi