

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/324601/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile) IL DIRETTORE**

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

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

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;

VISTA l’istanza della società XXX del 09/09/2020 acquisita con protocollo n.0447887 del 28/10/2020

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:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 09/09/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 03/09/2020), quanto segue. Passa a Tim il 18/06/2019, Wind tuttavia continua a fatturare. Con racc. a/ r dell’11/10/2019 richiede cessazione del contratto nonostante la già avvenuta migrazione; Wind, ugualmente, continua a fatturare. A gennaio 2020 invia pec. Qualche giorno dopo l’operatore lo contatta chiedendogli di inviare la prima fattura Tim e assicurandogli che il problema sarebbe stato risolto nonché disposto il rimborso. In data 17/01/2020 invia un'altra pec. In sede di conciliazione, l’operatore riferisce che nel mese di giugno 2019 sarebbe avvenuta la migrazione del solo servizio voce e non anche dati; la totale migrazione a marzo 2020. Contesta ciò in quanto rendere così difficile la migrazione costituisce violazione del codice del consumo; inoltre, in quanto ad ottobre 2019 aveva inviato racc. a/r, per cui la disattivazione a marzo 2020 è del tutto illegittima. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) storno di tutte le fatture emesse indebitamente per il periodo successivo al giorno 18/06/2019; 2) rimborso di euro 110,92 oltre interessi legali fino al saldo effettivo per importi non dovuti in quanto relativi al periodo successivo alla migrazione; 3) rimborso spese racc. a/r dell’11/10/2019 (euro 6,50); 4) indennizzo per ritardo riscontro (80 gg. x euro 2,50); 5) indennizzo per presentazione istanza definizione controversia; 6) indennizzo per scorrettezza commerciale da parte di Wind, che, nonostante migrazione ed invio di contratto Tim, afferma non essere avvenuta corretta migrazione. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 700. Con successiva memoria di replica in data 27/10/2020, l’istante eccepisce la tardività della memoria di Wind, in quanto depositata in data 26/10/2020, ovvero il giorno successivo rispetto a quello di scadenza del termine assegnato (25/10/2020).

Wind, con memoria in data 26/10/2020, in relazione alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Eccepisce che motivo del contendere della presente istanza è una portabilità da cui è seguita, secondo l’istante, una doppia fatturazione. Di conseguenza, ex art. 22 del Regolamento, ritiene che la competenza sia di Agcom, a cui

richiede il relativo passaggio. In ogni caso, evidenzia la mancata chiamata in causa di Tim quale operatore Recipient. Precisa che le richieste: "rimborso spese racc. a/r del 11.10.2019; indennizzo per presentazione istanza definizione controversia; indennizzo per scorrettezza commerciale Wind che nonostante migrazione ed invio contratto Tim insinua che non sia avvenuta corretta migrazione..." non sono demandabili, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 203/18/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "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". Chiede sia dichiarata l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 20 del Regolamento anche in riferimento alla richiesta relativa alle spese di procedura, rammentando che l'art. 20, comma 6, Delibera 203/18/CONS, oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", laddove l'istante non ha dimostrato alcunché al riguardo. Richiede, inoltre, l'inammissibilità della presente istanza ex art. 6 Delibera 353/19 Cons per assoluta genericità della stessa. Infine, eccepisce l'improcedibilità della presente istanza ex art. 2, comma 3, Allegato A, Delibera 347/18/CONS laddove l'istante richiede lo storno delle fatture; infatti, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, chiarisce di avere già provveduto al detto storno e che, come più volte chiarito da Agcom (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Passando a ricostruire la vicenda contrattuale, precisa che l'istante lamenta, in maniera del tutto generica, la mancata cessazione del contratto CTR ECLXXXXXXXXX435 su utenza 054XXXX933, in accesso WLR e Adsl Bitstream, con relativa assegnazione di due codici di migrazione, uno per la componente fonia l'altro per l'adsl, come è possibile vedere dal documento allegato (in realtà, non risultante agli atti), nello scenario Wind Tre Donating/Telecom Recipient. Evidenzia a tal fine che in data 31/05/2019 perveniva una notifica di migrazione di Fase2 codice sessione per CDM ISHXXXXXXXXX005 (ovvero solo codice Voce!) con data Time Out 06/06/2019 per la quale il Recipient avviava regolare Fase3; che in data 10/06/2019 perveniva un ordine di migrazione di Fase3, per la componente voce WLR, che si completava in data 17/06/2019; che non risulta pervenuta alcuna notifica di migrazione per la componente ADSL, CDM ISHXXXXXXXXX006. Evidenzia che, dunque, il listino Absolute Affari attivo fino al 18/06/2019 si trasformava in Libero Mega Affari NEW dal 18/06/2019, affinché l'utente potesse continuare ad utilizzare il servizio internet fino all'eventuale e successiva richiesta di migrazione del servizio, come previsto da condizioni contrattuali ("14.5 Qualora, in qualsiasi momento, il Cliente richieda una variazione del piano tariffario scelto o una modifica della consistenza dei Servizi offerti, potrà essere richiesto un contributo di cambio piano indicato nella documentazione allegata o sul sito web di WIND nella parte recante le specifiche dell'offerta. 14.7 Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo dei Servizi usufruiti, comprensivo di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione del Servizio. 14.8 Il Cliente è altresì informato che la disattivazione del servizio di telefonia vocale con l'operatore di accesso nella fase che precede l'attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico comporterà l'impossibilità di attivare la componente del Servizio Voce dell'offerta WIND e comporterà la migrazione verso l'offerta Internet più simile a quella richiesta tra quelle disponibili e l'introduzione di un costo aggiuntivo fino ad un importo massimo di 11,65 euro al mese IVA inclusa. Tale canone è connesso ai costi aggiuntivi sostenuti da WIND verso l'operatore d'accesso per l'erogazione del Servizio Internet su ADSL in assenza del Servizio Voce. Tale addebito verrà introdotto solo al momento in cui Telecom Italia disattiverà il servizio") (allegati). Non rileva dunque proprie responsabilità poiché, nell'ambito Donating, non vi è alcuna azione da poter intraprendere per sollecitare l'espletamento che è di competenza del Recipient, ovvero di Tim. Ribadisce che il servizio adsl è rimasto correttamente attivo sui sistemi poiché non è mai pervenuta alcuna richiesta di migrazione/disattivazione per il CDM ISHXXXXXXXXX006, ovvero accesso adsl (allegato). Alla luce di quanto sopra indicato, rappresenta, pertanto, che le fatture emesse risultano corrette e di competenza dell'istante. Riporta che, in data 17/10/2020, perveniva una richiesta di disdetta del contratto con rientro in Telecom (allegato) e che l'ente preposto provvedeva, pertanto, a contattare la cliente e a fornire il CDM (allegato). Precisa che, tuttavia, alcuna richiesta di migrazione Adsl nello scenario Wind Tre Donating – Tim Recipient perveniva, oltretutto i codici di migrazione essendo sempre stati presenti in fattura. Evidenzia che in data 15/01/2020 veniva gestita la contestazione pervenuta da legale e relativa alle fatture W19XXXXX023, W19XXXXX475, W19XXXXX920, W19XXXXX111 per euro 327,13, precisandosi che, non essendo presente alcuna notifica

di cessazione/ migrazione del servizio adsl, le fatture risultavano corrette e richiedendo, di conseguenza, al legale di presentare una fattura Tim da cui si poteva evincere e dimostrare che il servizio adsl era attivo con altro operatore e fatturato dallo stesso (allegato). Evidenzia altresì che, in data 17/01/2019, perveniva ulteriore segnalazione da parte del legale ma in fase di relativa gestione, in data 25/02/2019, e pertanto nelle more dei 45 giorni, l'istante depositava istanza UG, in fase di gestione del quale, in ottica meramente conciliativa, veniva disattivato il servizio Adsl e gestita la pratica amministrativa con storno dei canoni adsl a partire dal 18/10/2019, data di ricezione della richiesta di disdetta con rientro (NDC parziale sul Conto Telefonico N.: W19XXXXX920 di € 6,93; NDC totale sul Conto Telefonico W20XXXXX361; NDC totale sul Conto Telefonico W19XXXXX111; NDC totale sul Conto Telefonico W20XXXXX489; NDC totale sul Conto Telefonico W20XXXXX747). Rispetto a quanto reclamato dall'istante, con riguardo allo scenario Wind Tre Donating - Telecom Recipient, per l'utenza 054XXXX933, ribadisce che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient (Tim); e Wind, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla Delibera 274/07/CONS, in materia di migrazione. Evidenzia che, nella fattispecie, si controverte sulla migrazione di una utenza di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, l'operatore OLO Donating (Wind), l'operatore OLO Recipient (Tim), e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso, procedura che si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Non rileva, pertanto, responsabilità di Wind in merito alla mancata migrazione dell'utenza fissa per quanto riguarda la componente ADSL (o Bitstream) e non vi sono evidenze di KO rilasciato in qualità di donating. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Per quanto appena specificato, dunque, rileva che Wind non può rispondere di eventuali revoche, ritardi o rimodulazioni nella migrazione dell'accesso adsl, che spettano da normativa all'operatore Recipient. Alla luce di quanto sopra indicato, rappresenta, pertanto, che le fatture emesse risultano corrette e di competenza dell'istante, poiché Wind ha erogato regolarmente il servizio fruito dall'istante come da condizioni contrattuali sottoscritte. Chiarisce che il fatto che il servizio WLR e il servizio Bitstream (o ADSL) sono due servizi distinti è dimostrato dalla circostanza che il codice servizio (COS) presente nel codice di migrazione è differente tra i due (si veda allegato 8 alle procedure pubblicate con la comunicazione AGcom del 9 aprile 2008); conseguentemente, afferma che Tim, avendo avviato la migrazione utilizzando il solo codice di migrazione del servizio WLR, era ben conscio che sarebbe stata migrata solo la parte voce e che se (Tim) ha contrattualizzato il cliente anche per la parte dati sarebbe stato suo onere chiedere al cliente entrambi i codici di migrazione ed avviare la procedura per entrambi i servizi. Evidenzia ancora che Wind acquisisce all'ingrosso i servizi WLR e bitstream da TIM; che i due servizi sono separati e il costo all'ingrosso del servizio Bitstream è quello del servizio cosiddetto "condiviso" se la parte voce è attiva in WLR o con TIM, mentre il canone è quello del "Bitstream Naked" se la parte voce non fosse attiva e non fosse remunerata da nessuno; che tale elemento è presente anche nelle Offerte di riferimento Wholesale di TIM; tutto ciò a conferma ulteriore che Tim ha ben chiaro che richiedere la migrazione attraverso un CDM di tipo WLR comporta la migrazione della sola componente voce e non anche della componente dati. Inoltre, specifica che le procedure di migrazione di cui alla delibera 274/07/CONS permetterebbero all'operatore Recipient (TIM Retail) di chiedere al donating (Wind) di effettuare le verifiche per la cessione del WLR e del Bitstream con il solo invio (al donating) di un solo tracciato record e che, come si può vedere da un estratto dell'allegato 4 alla circolare del 9 aprile 2008 ("Tracciato record di fase 2"), il tracciato record consente di inserire sia il codice di migrazione della componente fonica (WLR) che quello della componente dati (Bitstream) (allegato). Tuttavia, precisa, da quanto risulta, nella richiesta di migrazione avviata da Tim retail a Wind (in fase 2), Tim ha indicato solo il servizio WLR, da cui deriva che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind per aver lasciato attiva la componente dati al cliente fino alla richiesta di disattivazione da parte di quest'ultimo, ragion per cui le somme

legate al canone del servizio dati sono dovute. Rammenta che 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 (concorso del fatto colposo del creditore). Pertanto, rispetto alle richieste avanzate, precisa quanto segue: 1. per quanto riguarda storno di tutte le fatture emesse indebitamente per il periodo successivo al giorno 18/06/2019 e rimborso di quanto fatto pagare (euro 110,92): chiarisce di avere già posto in essere le NDC, e ribadisce, in ottica meramente conciliativa, lo storno delle fatture a partire dalla ricezione della richiesta di disdetta del 17/10/2019, poiché in data 18/06/2019 cessava, mediante processo di migrazione, il solo servizio Voce; come ampiamente dimostrato, rileva che l'insoluto ad oggi presente, pari ad euro 74,21 ed inerente alla fattura W19XXXXX920, resta di competenza dell'istante trattandosi di importi relativi a servizi attivi sino al 17/10/2019, unica data di ricezione di una richiesta da parte del medesimo per la cessazione del contratto (allegato). 2. per quanto riguarda indennizzo ritardo riscontro (80 giorni per euro 2,50): evidenzia che nelle more della gestione della pec del 17/01/2019, l'istante depositava istanza UG (25/02/2019); sulla questione richiama pronuncia di Agcom (del. n. 212/18/CIR).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Deve, innanzitutto, evidenziarsi, che non è accoglibile la richiesta dell'operatore di passaggio ad Agcom per competenza del presente procedimento, vertendo esso, in particolare, su presunta illegittima fatturazione da parte di Wind e non già su mancata migrazione della linea (da Wind a Tim). Ugualmente, non possono essere accolte nè l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per assoluta genericità, essa non impedendone, di per sè, la proponibilità, ma solo, eventualmente, l'accoglibilità delle richieste in essa contenute, nè quella di improcedibilità della stessa in ragione del fatto che lo storno delle fatture, qui richiesto, sarebbe in realtà già stato concesso, scopo precipuo della presente procedura essendo semmai proprio quello di accertare, alla luce della documentazione prodotta, l'effettiva soddisfazione o meno di tale richiesta (nonchè delle altre avanzate). Infine, non è accoglibile l'eccezione, sollevata dall'istante, di tardività nella presentazione della memoria da parte di Wind. Infatti, si evidenzia che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 155 c.p.c.); per analogia legis, pertanto, ed anche secondo la giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., sent. n. 24375/2010), tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo. Tale è il caso in esame: il termine di 45 gg. concesso, decorrente dalla comunicazione di avvio del procedimento (10/09/2020), scadeva in data 25/10/2020, ovvero di domenica; esso era pertanto da prorogarsi al giorno successivo e, dunque, al 26/10/2020, data di effettivo deposito della memoria da parte di Wind. Ciò premesso, le richieste di cui ai punti 1) e 2), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili. Alla luce della documentazione agli atti, sono individuabili due distinti periodi di asserito disservizio (erronea fatturazione): - quello antecedente l'inoltro, da parte dell'istante, della richiesta in data 10/10/2019 di disdetta del contratto di abbonamento (a mezzo raccomandata AR); - quello successivo al detto inoltro. Rispetto al primo periodo, l'istante chiede lo storno di tutte le fatture emesse successivamente al giorno 18/06/2019, nonché il rimborso di euro 110,92, oltre interessi legali, non dovuti in quanto relativi al periodo successivo alla migrazione. A supporto di quanto richiesto (onere probatorio ex art. 2697 c.c. incombente sulle parti), l'istante non produce tuttavia alcunché (richiesta di migrazione, fatture ricevute di cui richiede lo storno/rimborso, prova di effettivo pagamento delle stesse), circostanza tale da non consentire in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla fondatezza delle richieste avanzate, che pertanto non possono essere accolte. Rispetto al secondo periodo, ovvero a partire dall'inoltro della succitata raccomandata AR di disdetta contrattuale, l'istante formula le stesse richieste, le quali peraltro (oltre a non essere, nemmeno in tal caso, supportate da documentazione, quale, ad esempio, copia delle fatture asseritamente ricevute in seguito a disdetta, nonché prova di effettivo pagamento delle stesse), alla luce della documentazione prodotta da Wind, risultano essere già state soddisfatte. In particolare, l'operatore afferma in memoria di avere già provveduto, in ottica meramente conciliativa, a stornare le fatture a partire dalla ricezione della richiesta di disdetta del 10/10/2019, chiarendo che, in data 18/06/2019, cessava infatti, mediante processo di migrazione, il solo servizio Voce (l'istante, come sopra precisato, nulla ha prodotto al riguardo per contestare tale affermazione) e, a riprova di ciò, allega agli atti le note di credito a tal fine emesse (n. 912XXX674 emessa il 26/05/2020; n. 912XXX675 emessa in pari data; n. 912XXX676 emessa in pari data; n. 912XXX701 emessa il 08/09/2020). Rispetto alla ricostruzione dei fatti così come

effettuata da Wind e alla documentazione a tal fine prodotta, l'istante non ha, nel merito, replicato alcunché, limitandosi ad allegare agli atti ulteriore documentazione contabile, peraltro da considerarsi inammissibile, in quanto tardivamente depositata (18/11/2020), ovvero trascorsi 20 gg. decorrenti dalla scadenza del termine assegnato all'operatore per il deposito della memoria difensiva. Alla luce delle considerazioni svolte, anche le richieste riferite a tale periodo non possono dunque essere accolte. La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile, alla luce (e in conseguenza) delle considerazioni svolte in occasione della trattazione dei punti 1) e 2). Tale raccomandata rappresenta infatti, si ribadisce, l'unica richiesta formalmente inoltrata dall'istante di cessazione del contratto presente a fascicolo, circostanza tale da renderne del tutto immotivato il richiesto rimborso. La richiesta di cui al punto 4) è accoglibile. Agli atti non risulta allegata nessuna delle due pec di reclamo asseritamente inoltrate dall'istante e dal medesimo richiamate nel Formulario GU14 depositato (pec di gennaio 2020 e successiva pec in data 17/01/2020); Wind, tuttavia, allega riscontro a reclamo avverso le fatture W19XXXXX023, W19XXXXX475, W19XXXXX920 e W19XXXXX111, che riconosce di avere ricevuto in data 09/01/2020, il cui effettivo invio da parte dell'istante deve, dunque, ritenersi, sia pure indirettamente, confermato. Rispetto a tale riscontro, deve tuttavia precisarsi che, per valutare il diritto ad ottenere un indennizzo per mancata risposta, non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata. Non è conforme a ciò 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. Nel caso di specie, la condotta dell'operatore, limitandosi a ribadire la correttezza del proprio operato, non risulta essere stata conforme agli obblighi sopra esplicitati, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 24/02/2020 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 03/09/2020 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, che rappresenta la prima occasione di interlocuzione diretta tra le parti in merito ai fatti contestati). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 193), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x 193 gg = euro 300, importo massimo accordabile). Le richieste di cui ai punti 5) e 6), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili, poiché non rientrano tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 5) non è accoglibile neppure se interpretata quale richiesta di rimborso per spese di procedura, attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/09/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind Tre è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore

RITA FILIPPINI