

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/222221/2019**

### **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 23/12/2019 acquisita con protocollo N. 0552978 del 23/12/2019

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:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 03/10/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 23/12/2019. L’istante lamenta sospensione amministrativa dell’utenza, modifica delle condizioni contrattuali, mancata/tardiva risposta a reclami, interruzione della linea per motivi tecnici nei confronti della società Wind Tre X, d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue: - Nel periodo compreso tra il 22/12/2015 ed il 15/01/2016, la linea fissa del laboratorio, comprendente telefono fisso e adsl, risultava assente; - In seguito, non arrivavano più fatture e addebiti bancari, malgrado l’espletamento di diversi tentativi per sbloccare la situazione (telefonate al centro clienti, pec, ecc.); - In data 19/10/19 l’operatore confermava via mail l’accoglimento di una richiesta frutto di colloquio che l’istante nega di aver mai avuto; La bolletta Febbraio/Aprile 2019 (non pagata perché di importo raddoppiato) specificava il regolare pagamento delle bollette precedenti; - In data 18 Luglio 2019 riceveva ben 16 fatture di accredito per un importo totale di € 474,24 iva inclusa, senza che l’operatore ne specificasse la ragione, specie in considerazione del fatto che l’accredito, oltretutto, non corrispondeva alla differenza tra quanto esposto in fattura e gli importi del proprio contratto. - “Il contratto da me sottoscritto non corrisponde al contratto menzionato nelle fatture e agli importi da me stipulati (l’ultima fattura pagata è di importi molto diversi)”, - “L’assenza della fatturazione ha procurato alla mia Ditta un danno economico per l’impossibilità di scaricare le fatture (cosa, peraltro, che mi aveva fatto cambiare da ricaricabile a contratto affari abbonamento”); - “La sospensione della linea fissa e adsl nel periodo sopra indicato, periodo, a fine ed inizio anno, in cui i musei decidono i lavori e li affidano alle ditte previo contatto telefonico ... la mancanza del rispetto delle regole contrattuali dell’operatore mi ha fatto decidere alla chiusura di tutte le utenze, al cambio operatore e propendere per una semplice SIM ricaricabile, per la mia tutela economica. Questa scelta dovuta al comportamento dell’operatore e alla mia completa perdita di fiducia

nei suoi riguardi, mi ha fatto perdere i miei contatti e mi ha costretto a richiamare tutta la mia clientela (privati e musei d'Italia, oltre amici e parenti) dovendo così riprendere più di 1500 contatti". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) Rimborso "per il disservizio, per il tempo infinito per ricontattare la mia clientela, il disagio emotivo e psicologico procurato e il quantitativo di tempo perso per tutte le segnalazioni andate a vuoto e per quello che tutt'ora sto perdendo. Chiedo inoltre un rimborso per mancata linea nel periodo sopra citato e un rimborso per la perdita di lavoro, che la mancanza dei miei contatti lavorativi ha potuto determinare". b) Storno integrale delle fatture ricevute in data 21/05/2019 e datate tutte 05/05/2019 (il contratto sottoscritto non corrisponde a quello menzionato nelle fatture e agli importi pattuiti). Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 5.000,00.

Costituitasi con memoria del 07/02/2020, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento per danni morali e per lucro cessante in quanto non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/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". Relativamente alla richiesta di risarcimento danni precisa che le disposizioni contenute nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: "... in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore". Per quanto appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell'AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento...". Evidenzia comunque come, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, abbia già provveduto a rimborsare l'istante per quanto contestato ritenendo pertanto, in virtù del disposto dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), che l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, sia improcedibile. Wind ritiene del tutto generiche le richieste di parte istante, senza alcuna descrizione dei fatti e di alcun genere di riferimento fattuale né temporale idoneo a ricostruire il lamentato ed eventuale disservizio, né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate. Manca, quindi, qualsivoglia riferimento documentale, eccezione fatta per i due reclami inoltrati ed inerenti al solo blocco della fatturazione. A riguardo richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del 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. Per le suesposte ragioni, ritiene in via preliminare che l'istanza vada rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata. Infine, sulla richiesta di indennizzo per disservizio riferito al periodo 22/12/2015-15/01/2016 ne rileva l'inammissibilità stante anche quanto statuito dall'art. 14 del Regolamento indennizzi per cui "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". Passando alla ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind riporta che da verifiche a sistema risulta che in data 23/12/2015, a seguito di contatto al Servizio Clienti per segnalare un malfunzionamento della linea fissa, veniva aperta una pratica di guasto id 1-188140307275 per "Linea Muta". Il guasto veniva restituito il 29/12/2015 con "Risolto Verificato". Successivamente, in data 07/01/2016, a seguito di contatto al Servizio Clienti per segnalare un malfunzionamento della linea, veniva aperta una pratica di guasto id 1-192319216373 per "Linea Muta". Il guasto veniva restituito il 16/01/2016 con "Risolto Verificato". In data 23/12/2015 il cliente richiedeva un cambio listino per il Contratto n. 1118035197426 attivato su sim 331XXXX322 in data 08/09/2014, ovvero da postpagato con listino All Inclusive King PIVA POST a prepagato con listino All Inclusive Unlimited PIVA Ricaricabile. Tale variazione causava una anomalia di fatturazione e un conseguente blocco. "La segnalazione veniva accolta con la seguente nota: All Inclusive

Unlimited PIVA Ricaricabile (Codice listino LIS369) attivo dal 23/12/2015 su sim 331XXXX322. A seguito di sblocco di fatturazione in data 05/05/2019 risultano emesse fatture in cui si rileva anomalia in fase di fatturazione dei canoni; Il cliente ha fatturato in maniera errata il precedente lis All Inclusive King PIVA POST anzichè il nuovo LIS369; verificate le condizioni commerciali al momento della sottoscrizione, costo LIS369: € 29,00 mese iva esclusa (+ 8,3% da fattura W1907045989 x fattura mensile); Si richiedono ndc sulle fatture emesse il 05/05/19 per adeguare il canone alla consistenza commerciale del cliente; Si specifica che in fattura il dn 331XXXX322 è sempre stato indicato con il numero provvisorio 327XXXX519, il dn 331XXXX322 è sempre stato indicato con il numero provvisorio 327XXXX519, i rimborsi fanno quindi riferimento alla consistenza commerciale del dn 3311127322 benché riportato in fattura con dn 3275683519; Si EMETTONO inoltre NDC a Storno Totale per la FT: W1907045966 di € 27,82. Disp. n.2000006409653; W1907045967 di € 27,82. Disp. n.2000006409654; W1907045968 di € 27,82. Disp. n.2000006409655; W1907045971 di € 27,82. Disp. n.2000006409656; W1907045972 di € 27,82. Disp. n.2000006409657; W1907045975 di € 27,82. Disp. n.2000006409658, per un totale di € 474,24 euro i.v.a. inclusa. Difatti, per mero disallineamento sistemico l'esito del passaggio del listino non risaleva correttamente sui sistemi gestionali Wind Tre, di conseguenza venivano emesse fatture con canone di abbonamento relativo alla precedente offerta in uso alla Cliente. Si evidenzia che in sede di gestione istanza Corecom si procedeva all'ulteriore indennizzo per disservizio tecnico dal 23/12/2015 al 29/12/2015 (seppur gestito entro la tempistica prevista da Carta servizi!!) e dal 07/01/2016 al 16/01/2016 per un totale di €100,00 mediante compensazione sull'insoluto ad oggi presente a sistema, si precisa che nessun canone veniva addebitato per il suddetto periodo poiché per policy aziendale vengono eliminati tutti i costi (canoni, traffico, contributi ma non TCG ed eventuali more) fino ad un anno prima dello sblocco della fatturazione. In sostanza l'istante dovrà pagare solo i costi dell'ultimo anno prima dello sblocco! Si precisa che il cliente era titolare dei seguenti contratti ad oggi tutti cessati. 1 Contratto n. 1118002032416 attivato su utenza 059XXXX041 dal 14/10/14 - Utl Cessato il 22/06/2019 per Disdetta volontaria. 2 Contratto n. 1118126759386 attivato su utenza 349XXXX266 dal 09/09/2014 – sim dati, Cessato il 28/06/2019 per disdetta volontaria. 3 Contratto n. 1118035197426 attivato su sim 331XXXX322 in data 08/09/2014, Cessato il 28/06/2019 per disdetta volontaria”. In riferimento ai reclami inoltrati dall'istante in riferimento al blocco di fatturazione Wind evidenzia di aver indicato correttamente che a causa di problemi di fatturazione si era proceduto ad un blocco dell'emissione delle fatture. La risoluzione è avvenuta a Maggio 2019. Wind conferma di aver provveduto fattivamente al soddisfacimento degli storni richiesti con evidente cessazione della materia del contendere. Per l'effetto, a fronte dei suddetti ricalcoli amministrativi ritiene null'altro dovuto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di indennizzi, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, come già effettuato, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (si veda, ex plurimis, DELIBERA AGCOM n. 93/17/CONS e come sancito dalla Determina 49/15/DIT e dalla Delibera 172/16/CIR). La delibera Agcom n. 418/07/CONS, articolo 4, comma 2, impone, nei casi di mancata fatturazione alle scadenze contrattualmente previste, una serie di obblighi per l'operatore, tra cui: lett. A) l'invio di una fatturazione distinta per le somme antecedenti al periodo di corretta fatturazione o l'indicazione degli importi in modo separato; lett. B) indicare la causa del ritardo della fatturazione; lett. E) indicare il diritto dell'utente di rateizzare la somma. Difatti, la cliente riceveva comunicazione con l'indicazione del blocco della fatturazione dei canoni avvenuta per motivi tecnici e le fatture emesse riportano date differenti di scadenza. Wind precisa che alcuna sospensione amministrativa è mai stata effettuata su alcuna delle utenze intestate alla cliente, né alcun insoluto era presente. In riferimento alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro alle segnalazioni del 28/06/2016 e del 25/11/2016 allegate alla presente istanza, non solo la convenuta rappresenta di aver fornito riscontro mediante contatto telefonico e comunicazione scritta, trattandosi di una gestione amministrativa in corso, ma specifica che, trattandosi in ogni caso di segnalazioni reiterate e riconducibili al medesimo disservizio, come previsto dall'art. 12 comma 2 allegato A Delibera 347/18/ Cons., tali reclami devono essere considerati in maniera unitaria. L'istante presenta un insoluto di € 1.570,25 al netto delle “ndc” già effettuate per mancato adeguamento listino e per indennizzo per disservizio. Tale importo è riferito ai canoni delle tre utenze dal 2018 poiché “per l'anno 2017, presente solo la TCG, v. fatture W1907045967, W1907045968, W1907045971, W1907045972, W1907045975 che comunque sono state stornate per intero”. Alla luce delle suddette argomentazioni, Wind ritiene che nessuna responsabilità può essere ravvisata nei suoi confronti, che nessun indennizzo deve essere corrisposto ai sensi della delibera Agcom 353/19/CONS, con rigetto di tutte le domande attoree.

In via preliminare, deve rilevarsi la genericità dell'istanza in cui l'istante sostiene l'errata fatturazione a suo carico. Si nota, infatti, come gli importi contestati non siano riferiti a specifiche voci di costo rimanendo, al contrario, generici e non supportati da elementi di circostanza idonei a rendere condivisibile quanto asserito ma non adeguatamente esplicito in sede di GU14 e successive memorie difensive. Non può essere infatti presa in considerazione, in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'art.16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica inviata dall'istante in data 14/04/2020 nella quale imputa tale ritardo al furto di un pc subito in data 08/01/2020 e per il quale allega denuncia sporta in data 10/01/2020. Ne consegue che la predetta memoria è inammissibile. Pur tuttavia, come riconosciuto dall'Autorità nella delibera n. 157/11/ CIR "la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio". Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente come nel seguito. a) La richiesta di storno integrale di cui al punto b) viene respinta. L'istante rappresenta come, nonostante svariati tentativi con l'operatore per capire il motivo del blocco della fatturazione, solamente a fine maggio 2019 abbia ricevuto n. 16 fatture, tutte datate 05/05/2019, per complessivi euro 474,24. L'operatore, che attribuisce la suddetta anomalia ad un cambio listino richiesto dall'istante in data 23/12/2015 per la sim 331XXXX322, precisa che detta utenza è sempre stata indicata in fattura con il numero provvisorio 327XXXX519 e che quindi i rimborsi disposti su quest'ultima vanno riferiti alla prima. In particolare, Wind dichiara di aver emesso sia note di credito a storno totale (per la fatturazione: -W1907045966 di € 27,82. Disp. n.2000006409653; - W1907045967 di € 27,82. Disp. n.2000006409654; - W1907045968 di € 27,82. Disp. n.2000006409655; - W1907045971 di € 27,82. Disp. n.2000006409656; - W1907045972 di € 27,82. Disp. n.2000006409657; - W1907045975 di € 27,82. Disp. n.2000006409658) sia note di credito - sulla restante fatturazione emessa in pari data - per adeguare il canone alla consistenza commerciale del cliente, variata con il passaggio da "All Inclusive King PIVA POST" a "All Inclusive Unlimited PIVA Ricaricabile (Codice listino LIS369)", attivo dal 23/12/2015. Dall'istruttoria compiuta è emerso che le note di credito a storno totale della fatturazione sopra indicata (emessa per complessivi euro 166,92 sul periodo che va dal 6 dicembre 2016 al 6 novembre 2017) sono riconducibili all'offerta "All Inclusive King PIVA" per l'utenza 327XXXX519 giacché detti costi espongono costi (maggiori di zero) solo ed esclusivamente per tale offerta. Le rimanenti note di credito, che ammontano ad euro 474,25, risultano emesse a storno parziale della fatturazione emessa sul successivo periodo che va dal 7 novembre 2018 al 21 aprile 2019 e relativa alle diverse utenze attive con l'istante. Rispetto a questo passaggio, le risultanze istruttorie rivelano la sottoscrizione, in data 23/12/2015, di una proposta di portabilità interna (da Postpagato a Prepagato) per l'utenza 331XXXX322 con piano "All Inclusive Unlimited PIVA Ricaricabile". Detta utenza era passata a Wind da Vodafone grazie a proposta sottoscritta in data 08/09/2014 con il 327XXXX519 come numero attivo da sostituire e "All Inclusive King PIVA" come piano prescelto. Reca la data del 08/09/2014 la proposta relativa al fisso 059XXXX041, con offerta "Absolute ADSL Affari". Ulteriore proposta in atti, datata 09/09/2014, è quella relativa al numero 329XXXX278 - in portabilità da Vodafone - "da sostituire" e con piano "Internet No Stop", offerta "Telefono Inclusivo-PC". Le suddette proposte di contratto sono predisposte su formulari standard e prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Pertanto, come ribadito dall'intestato Corecom nella delibera n. 90/2020 (conforme delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019), "si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Ulteriore conseguenza, come nel caso di specie, è che laddove non risulti agli atti alcuna denuncia di disconoscimento della documentazione sottoscritta dall'istante presso la competente Autorità Giudiziaria, la documentazione prodotta da parte resistente è da ritenersi valida ai fini della controversia da dirimere. In altre parole, il c.d. "disconoscimento di autenticità" esula dall'ambito di competenza di Agcom ai sensi dell'art. 2 del Regolamento e, pertanto, in relazione ad esso, occorre fare riferimento alla disciplina di cui agli artt. 214 e 215 c.p.c. ed al rinvio all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). La richiesta di storno integrale viene pertanto respinta. b) Le richieste di cui al punto a) vengono accolte parzialmente come nel seguito e con la seguente premessa. Sebbene dette richieste siano state proposte in termini di rimborso, in virtù di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, oltre che di favor utentis, esse possono interpretarsi anche come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte. Detto questo,

vengono respinte tutte quelle richieste per i disagi subiti legati a tempo perso, aspetti emotivi e psicologici, perdita lavoro e relativi, costi per passare ad altro operatore, ecc., in quanto connessi ad aspetti attinenti la sfera soggettiva che si collocano nell'ambito del danno che, come tale, è materia esclusa dalla cognizione dell'Autorità essendo riservata al Giudice Ordinario. Per il disservizio relativo a "mancata linea" la richiesta viene accolta nei seguenti termini.

L'istante descrive "assente" la propria linea fissa (fonia e dati) nel periodo 22/12/2015 - 15/01/2016. Seppur non si rinvencono, in atti, reclami relativi al suddetto disservizio, lo stesso può ritenersi verificato per stessa ammissione dell'operatore, che in memoria dichiara di aver risolto, nonché di aver proceduto "all'ulteriore indennizzo per disservizio tecnico" dal 23/12/2015 al 29/12/2015 e dal 07/01/2016 al 16/01/2016 per un totale di euro 100,00 "mediante compensazione dell'insoluto ... presente a sistema" precisando che nessun canone veniva addebitato per il suddetto periodo. Preso atto che dalle allegazioni prodotte emergono tali dati, la richiesta di parte istante viene accolta come indennizzo per malfunzionamento nella misura di complessivi euro 96,00. L'importo suddetto, in assenza di elementi che consentano di individuare le date dei reclami e tenuto conto che da Carta Servizi e Condizioni Generali di Contratto l'operatore s'impegna a risolvere il malfunzionamento entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, è stato calcolato con riferimento a complessivi 4 giorni di disservizio (sul secondo periodo interessato) per ciascuno dei due servizi interessati (fonia e adsl), raddoppiato in quanto utenza affari. La mancata somministrazione del servizio nei periodi e per i giorni sopra indicati rende altresì indebita qualsiasi richiesta di pagamento per il suddetto servizio, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto. Ne deriva l'obbligo per l'operatore di rimborsare all'utente quanto percepito a titolo di canone in relazione ai giorni di disservizio (n. 16) oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. Rispetto ad eventuali disservizi sulla gestione dei reclami, vi è evidenza dell'inoltro di n. 5 segnalazioni (tramite call center nelle date del 5, 11 e 22 aprile 2016, con indicazione dei relativi codici operatore, e via PEC nelle date del 28 giugno e 23 novembre 2016). Sul punto l'operatore ha dichiarato di aver indicato "correttamente che a causa di problemi di fatturazione si era proceduto ad un blocco dell'emissione delle fatture". Il riscontro alle telefonate risulta dalla PEC del 28 giugno, nella quale si dà conto che, in occasione dell'ultimo contatto, l'operatore informava l'istante che occorreva "aspettare almeno 3 fatture non emesse per aprire una pratica (all'epoca le fatture erano solo due: 20 febbraio e 20 aprile) quindi di richiamare a fine giugno". Detta PEC - con cui l'istante chiedeva altresì all'operatore il rimborso del canone per il disservizio occorso tra dicembre 2015 e gennaio 2016 veniva riscontrata in data 28 settembre 2016, quindi oltre i 45 gg. consentiti. Ne consegue diritto all'indennizzo per tardivo riscontro nella misura di complessivi euro 115,00 (euro 2,50 pro die\*46gg.) computando come dies a quo il 13 agosto e dies ad quem il 28 settembre. L'istruttoria compiuta non ha rivelato ulteriori profili indennizzabili, come nel caso dell'asserita sospensione amministrativa, della quale non vi è evidenza alcuna. Sugli importi individuati ai punti a) e b) l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza GU14. Per questi motivi, accertata la regolarità amministrativa del presente atto,

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/12/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre al rimborso del canone per n. 16 giorni di disservizio subiti, i seguenti importi: I. euro 96,00 (novantasei/00) per malfunzionamenti; II. euro 118,00 (centodiciotto/00) per tardiva risposta a reclami. 3. A rimborsi ed indennizzi di cui sopra la società Wind Tre X applicherà gli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione. 4. La società Wind Tre X è tenuta, inoltre, allo storno delle fatture emesse in assenza di servizio con riferimento alle voci di costo relative ai servizi non prestati. 5. La società Wind Tre X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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