

DELIBERA N. 3 - 2021

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/215791/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 29/01/2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 09/12/2019 acquisita con protocollo n. 0530163 del 09/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel formulario introduttivo è stato rappresentato: "In data 18 febbraio il sig. XXX stipulava online un contratto Wind per l'attivazione di una nuova linea fissa con offerta internet 200 al costo di 25,98 euro mensili (internet illimitato, chiamate illimitate verso tutti e 100 GB al mese sul cellulare associato, XXX). Contestualmente riceveva tramite mail la conferma della sottoscrizione del contratto dove veniva indicato come numero da attivare lo XXX. Dato che non gli veniva consegnato il modem e non veniva attivata l'offerta dei 100Gb sul cellulare, il nostro associato contattava il vostro servizio clienti, il quale riferiva che la linea era in corso di attivazione. All'ennesimo contatto telefonico, un vostro operatore riferiva che l'attivazione era andata in KO per mancata accettazione della domiciliazione bancaria e gli consigliava di attivare un nuovo contratto scegliendo come metodo di pagamento il bollettino postale. In data 1 marzo 2019, quindi, il sig. XXX stipulava un nuovo contratto con la stessa offerta sopraccitata e provvedeva a pagare il deposito cauzionale di 60 euro in data 02 marzo 2019 tramite un Sisal point indicando il codice ricevuto tramite sms. Stante la ritardata attivazione del secondo contratto contattava nuovamente il servizio clienti Wind il quale riferiva che l'importo di euro 60,00 risultava contabilizzato, ma non come deposito cauzionale e quindi apriva una segnalazione per ripristinare tale anomalia (cod. segnalazione 1166684510). La linea (fissa e internet) è stata finalmente attivata in data 10 luglio con un nuovo numero (XXX) e i 100 GB di traffico dati in data 06/07/2019 a seguito del provvedimento temporaneo GU5/144775/2019". Sono state pertanto formulate le seguenti richieste: "La corresponsione di un equo indennizzo (mancata attivazione linea fissa e internet primo contratto, nessuna comunicazione in merito al KO tecnico, ritardata attivazione linea fissa e internet secondo contratto stipulato, ritardata attivazione 100Gb sul numero XXX, mancata risposta al reclamo del 21/03/2019) che si ritiene equo quantificare in euro 1480,00 come da tabella allegata (Allegato1)". Parte istante ha poi così replicato alla memoria difensiva del gestore: "In riferimento all'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità relativa a una presunta richiesta di risarcimento del danno si precisa che la parte attivante non ha richiesto alcun risarcimento, ma soltanto gli indennizzi previsti dall'allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS. Tale eccezione pertanto deve considerarsi infondata.

In merito alla cessata materia del contendere si osserva che la materia non è cessata in quanto la parte ricorrente non ha ricevuto, ad oggi, alcuna corresponsione di indennizzi, nemmeno la somma di euro 700,00 promessa nelle memorie difensive di Wind Tre S.p.A. Inoltre, anche qualora le avesse ricevute, o le ricevesse nelle more dell'espletamento del procedimento di definizione, il pagamento della somma di euro 700,00 non accoglierebbe

in toto le richieste di indennizzo formulate dal ricorrente e previste dalla citata delibera, che nel caso di specie ammontano, come da tabella già agli atti, ad euro 1450,00.

Relativamente alla prima richiesta di attivazione del 18/02/2019 Wind Tre S.p.A. riferisce che la stessa non si perfezionava con causale “Iban non accettabile”. Si precisa che l’iban fornito dal sig. XXX non era errato, ma perfettamente attivo e funzionante se non che risulterebbe che la Wind Tre S.p.A. non accetta Iban abbinati a carte prepagate. Di detta circostanza non è stata data preventivamente alcuna informazione al ricorrente che pertanto legittimamente ha fornito l’Iban in suo possesso, sicché è da ritenersi che il KO relativo alla richiesta di attivazione del 18/02/2019 sia da addebitare interamente all’operatore.

La seconda richiesta di attivazione del 1 marzo 2019 si è perfezionata soltanto in data 10/07/2019.

Nel frattempo il ricorrente, facendosi parte diligente, ha continuato a sollecitare telefonicamente l’attivazione dei servizi (fra le tante: segnalazione del 9/03/2019 avente codice 1166684510 e relativo sollecito del 18 marzo 2019), anche con reclamo dell’XXX del 21/03/2019 (già agli atti) e successiva richiesta di provvedimento temporaneo GU5/144775/2019 del 04/07/2019. Né i reclami telefonici, né quello dell’XXX hanno ricevuto risposta dall’operatore. Si precisa che la comunicazione dell’operatore del 11/06/2019 (All. 1) non è da considerare come risposta ai reclami in quanto del tutto generica e priva di attinenza a quanto richiesto. Nella anzidetta comunicazione, infatti, Wind riferisce di aver provveduto a restituire mediante assegno l’importo di euro 60,00 relativo Deposito Cauzionale Fee Anticipata, mentre nel reclamo del 21/03/2019 veniva richiesta l’attivazione dei servizi concordati e la corresponsione di un equo indennizzo per il ritardo nell’attivazione.

Da ultimo si precisa che gli indennizzi richiesti per ogni giorno di ritardo nell’attivazione tengono conto del termine massimo di 70 giorni (e non di 90 come afferma l’operatore) per l’attivazione dei servizi previsto dalla Carta dei servizi Wind, in quanto nelle e-mail di “conferma attivazione del servizio Wind Tre” del 18/02/2019 (primo contratto – All. 2), 01/03/2019 (secondo contratto – All. 3) e 05/07/2019 (All. 4) era indicato il link (per altro ad oggi ancora attivo) XXX che rimanda a un file nel quale è contenuta la carta dei servizi Wind, che all’art.2.1 prevede un termine massimo di 70 giorni per l’attivazione dei servizi.

In base a quanto sopra si reiterano le richieste già avanzate nella domanda di definizione e che si dettano nella sottostante tabella:

euro 7,50 al giorno per 72 giorni per ritardata attivazione servizio voce (142 giorni di ritardo dal contratto del 18 Febbraio 2019 all’effettiva attivazione dei servizi del 10 luglio 2019 meno 70 giorni da carta servizi Wind), Totale 540,00,

euro 7,50 al giorno per 72 giorni per ritardata attivazione servizio internet (142 giorni di ritardo dal contratto del 18 Febbraio 2019 all’effettiva attivazione dei servizi del 10 luglio 2019 meno 70 giorni da carta servizi Wind), Totale 540,00,

euro 1,00 al giorno per 142 giorni per ritardata attivazione servizio gratuito 100GB sulla sim XXX (142 giorni di ritardo dal contratto del 18 Febbraio 2019 all’effettiva attivazione dei servizi del 6 luglio 2019), Totale € 100,00,

euro 2,50 al giorno per 216 giorni per mancata risposta al reclamo del 21/03/2019 (data di conciliazione 23/10/2019), Totale € 300,00, Totale indennizzi 1480,00"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva ha esposto: "Le richieste avversarie non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi.

In rito

1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno.

L'istante richiede un indennizzo per il disagio subito (cfr. agli atti).

Tale richiesta non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita.

Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno".

Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità.

Nel merito

2. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Cessata materia del contendere.

Parte istante contesta il ritardo per l'attivazione della linea fissa e della sim dati ad essa associata (cfr. Formulario GU14).

In data 18/02/2019 perveniva richiesta di attivazione contratto n. 1456945945964 - Accesso FIBRA FTTC VULA Chiamate illimitate gratis WIND Internet200 in FTTC-WindFibra-ADSL 19,90 –canale XXX.it. L'ordine non si perfezionava con causale "Iban non accettabile".

Si rappresenta che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore quest'ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; con la suddetta delibera l'Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra -ovvero oneri informativi -in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

In data 01/03/2019 perveniva richiesta di attivazione contratto n. 1458152633607 - Accesso Fibra Fttc Vula Chiamate Illimitate Gratis Wind Internet200 In Fttc-Windfibra-Adsl 19,90 -100 Giga Da Condividere Condivisione Giga Virtuali-Tracciamento Convergenza Windfibra-Tracciamento Convergenza Fibrafamily-Company, che non si perfezionava. Si provvedeva pertanto alla restituzione del deposito cauzionale di € 60 mediante assegno data valuta 30.07.19 e data incasso 06.08.19. Veniva inoltre inviata una comunicazione tramite mail in data 11.06.2019 (doc. 1-comunicazione del 11.06.2019). In data 05/07/2019 si provvedeva ad inoltrare ordine n. 1-470093596129 di attivazione LNA alle stesse condizioni della precedente, annullata FEE. Tale ordine risulterà correttamente espletato in data 09/07/2019 (presente videata).

Veniva altresì attivata in data 06/07/2019 anche l'utenza mobile ad essa abbinata.

Preme richiamare l'art 2.1 della Carta Servizi che statuisce: "Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind (doc. 2-Carta Servizi).

Preme sottolineare che non risultano pervenuti reclami scritti, se non quello del 21.03.2019 al quale è stato fornito riscontro in data 11.06.2019 (cfr. doc. 1 - comunicazione del 11.06.2019 sopra richiamato), né è stato fornito nell'istanza un idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso.

Preme richiamare l'art. 2.3 della carta servizi Wind da cui emerge che "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (XXX o XXX, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito XXX o XXX entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto [...]".

In applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi".

Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. -applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale -il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma,

c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Ad ogni buon conto la convenuta ha provveduto a riconoscere la somma di euro 700 a titolo di caring che verrà erogata mediante assegno.

Avendo il gestore già erogato gli importi suddetti nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante.

Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte.

Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.

Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione svolta dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria delle domande dell'utente, con conseguente inammissibilità delle stesse, è palesemente infondata, risultando chiaramente ed espressamente richiesti dall'utente i soli indennizzi previsti dalla normativa vigente, in ordine ai quali competente a pronunciarsi è l'Autorità adita; passando quindi al merito della controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La ritardata attivazione dei servizi di che trattasi deve essere considerata e valutata in due distinte fasi.

La prima richiesta di attivazione del 18.02.2019, relativa al contratto n. 1456945945964, non si perfezionava per la causale "Iban non accettabile", circostanza che l'utente, a fronte del constatato ritardo, apprendeva in corso d'opera contattando ripetutamente l'operatore.

Il Sig. XXX effettuava quindi successivamente, in data 01.03.2019, richiesta di attivazione del contratto n. 1458152633607; anche quest'ultimo non si perfezionava entro le tempistiche contrattuali, costringendolo in data 04.07.2019 ad aprire procedimento c.d. d'urgenza, che veniva successivamente archiviato stante l'intervenuta attivazione in data 10.07.2019 della linea fissa e del servizio internet, mentre l'offerta 100 GB sul cellulare veniva attivata il 06/07/2019.

Dalle risultanze agli atti si è evinto che la mancata attivazione dei servizi di cui al primo contratto è risultata dipendere da una problematica di domiciliazione bancaria, circostanza che si ritiene possa escludere una responsabilità dell'operatore sotto il profilo dell'inadempimento contrattuale ma non sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dei servizi.

Conseguentemente, per il mancato rispetto di tali oneri relativi all'impossibilità tecnica di attivazione del contratto n. 1456945945964 e, quindi, dei servizi ad esso abbinati, Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2 del Regolamento Indennizzi, nella misura di euro 7,50 / pro die per complessivi giorni 11, computati in riferimento al periodo ricompreso tra il 18.02.2019 ed il 01.03.2019, e per un importo totale pari ad € 82,50; si precisa, a tal proposito, che in linea con il principio esposto dall'Autorità nella Delibera 4/18/CIR, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori nonché a quello accessorio, come se l'operatore avesse posto in essere distinte condotte omissive.

Con riferimento alla ritardata attivazione del contratto n. 1458152633607, si ritiene sussistere - in mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile - la responsabilità contrattuale della società resistente.

Da ciò deriva la corresponsione a parte istante di due distinti indennizzi ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi, così calcolati:

- € 915,00 (€ 7,50 x 61 x 2) relativamente ai servizi voce e dati, in riferimento al periodo di 61 giorni di ritardo ricompreso tra le date del 01.03.2019 e del 10.07.2019 (totale gg. 131, dai quali si detraggono 70 giorni quale termine massimo entro il quale l'attivazione degli stessi sarebbe dovuta avvenire secondo la dichiarazione resa dall'istante nelle repliche ed il relativo documento allegato quale scaricabile dalle ricevute e - mail di conferma / attivazione del servizio, entrambi non contestati dal gestore);
- € 100,00 (quale massimale previsto dal Regolamento) relativamente al servizio gratuito 100GB sulla sim XXX, in riferimento al periodo di ritardo ricompreso tra le date del 01.03.2019 e del 06.07.2019 per un totale di gg. 127, in applicazione del parametro di € 1,00/pro die.

Si ritiene di accogliere, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente il 21.03.2019, in quanto la risposta fornita dall'operatore in data 11.06.2019 non può essere considerata adeguata ed esaustiva, atteso che non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla ritardata attivazione dei servizi. Cosicché, in applicazione dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, considerando quale periodo di mancato riscontro quello ricompreso tra il 21.03.2019 (data del reclamo) e il 23.10.2019 (data dell'udienza di conciliazione), pari a 171 giorni (decurtati i 45 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo), ed utilizzando il parametro di € 2,50 / pro die previsto dal sopraccitato articolo, si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 pari alla misura massima consentita.

Si precisa infine che nel corso dell'udienza di discussione tenutasi in data 20.05.2020, il rappresentante del Sig. XXX ha confermato la ricezione della somma di € 700,00 riconosciuta da Wind Tre a titolo di caring; tale somma, accettata dall'istante in acconto della maggiore cifra richiesta, dovrà pertanto essere defalcata dal gestore rispetto all'ammontare totale degli indennizzi spettanti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX per i motivi sopra indicati, la società Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 82,50, maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza con riferimento alla mancata attivazione dei servizi riferiti al contratto n. 1456945945964;
- corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 915,00, maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce e internet relativi al contratto n. 1458152633607;
- corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00, maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio gratuito 100GB sulla sim XXX;
- corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00, maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 21.03.2019.

Si precisa che dal totale degli indennizzi spettanti come sopra calcolati dovrà essere detratta la somma di € 700,00 già riconosciuta da Wind Tre e accettata dall'istante, come

risultante da verbale di udienza di discussione del 20.05.2020, in acconto della maggiore cifra richiesta.

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.

Torino, 29 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis