

DELIBERA N. 31 - 2021

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/211961/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 16/07/2021;

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 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 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 delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 01/12/2019 acquisita con protocollo n. 0517595 del 01/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "In data 22.10.2018 ho inviato reclamo (vedi all. 1) perché la XXX e l'adsl non hanno funzionato dal 03.08.2018 al 10.08.2018 e dal 13.08.2018 al 14.08.2018 senza ricevere alcun riscontro da parte di Wind. In data 28.09.2018 ho inserito ordine on-line per l'attivazione di una linea nuova e adsl (con sim dati da 100 GB inclusa) per un nostro centro in Via Giordano Bruno 142 Torino ricevendo email di conferma d'ordine (vedi All.2). Dopo diversi solleciti al servizio clienti Wind l'attivazione tardava con motivazioni generiche e diverse (il tecnico non può venire, appuntamento saltato senza che il tecnico si presentava etc.) e quindi in data 02.12.2018 ho inviato reclamo per mancata attivazione servizi (vedi all. 3) senza avere alcun riscontro da parte di Wind".

Sono state pertanto effettuate le seguenti richieste: " 1) Indennizzo di 240 € per mancato funzionamento della linea XXX e l'adsl dal 03.08.2018 al 10.08.2018 e dal 13.08.2018 al 14.08.201; 2) Indennizzo di 18.540 € per ritardo nell'attivazione del servizio previsti dal contratto del 29/09/2018 ai sensi dell'art. 4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancata attivazione adsl (con sim dati da 100 GB) e linea telefonica (412 gg x 3 servizi 45 € dal 28.10.2018 - 30gg dopo la conferma di attivazione alla data 15.12.2019* o alla data effettiva di attivazione); 3) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 28.09.2018 relativa all'indebita sospensione; 4) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 02.12.2018 relativa alla mancata attivazione della linea telefonica e adsl. * 15.12.2019 data teorica di attivazione se Wind non attiva i servizi il calcolo deve effettuarsi nel giorno di attivazione effettivo dei servizi".

Con successiva replica rispetto a quanto affermato da Wind Tre S.p.A. (si veda memoria difensiva sotto riportata), l'istante ha ribadito e ampiamente sviluppato le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva, richiedendo infine di rigettare le eccezioni della controparte perchè infondate nei fatti e nel diritto e tali da non spostare la responsabilità del gestore e, in base alle dichiarazioni e alle prove presentate da quest'ultimo, ha richiesto la liquidazione dei seguenti indennizzi: "1) Indennizzo di 240

€ per mancato funzionamento della linea XXX e l'adsl dal 03.08.2018 al 10.08.2018 e dal 13.08.2018 al 14.08.2018; 2) Indennizzo di 18.540 € per mancata attivazione dei servizi previsti dal contratto sottoscritto online (linea voce nuova - adsl - sim dati da 100 GB vedi All.2) in data 28/09/2018 ai sensi dell'art. 4, comma 1 e 2 e art. 12, comma 3 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (443 gg x 3 servizi 45 € dal 28.10.2018 – 30 gg dopo la conferma di attivazione al 15.01.2019 data di presentazione delle memorie della controparte in cui si evince la totale responsabilità di Wind e la volontà di voler rescindere dall'impegno contrattuale ad attivare i servizi previsti dall'offerta sottoscritta online (vedi All.2 Gu14); 3) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 28.09.2018 relativa all'indebita sospensione. 4) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 02.12.2018 relativa alla mancata attivazione della linea telefonica e adsl; 4) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/CONS"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva ha esposto: "In rito Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, 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". Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno 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 formata sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura parte istante contesta un



malfunzionamento sul n. XXX dal 03.08.2018 al 10.08.2018 e dal 13.08.2018 al 14.08.2018 e la mancata attivazione di una nuova linea abbinata al n. XXX (cfr. Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 03/08/2018 veniva aperta segnalazione tecnica, che veniva chiusa in data 13/08/2018 in seguito ad intervento da parte di Telecom Italia per “avvenuta permuta” (doc. 1 – gestione segnalazione tecnica). Preme richiamare la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all’art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che “WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest’ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso. In data 28/09/2018 perveniva ordine di attivazione contratto per la nuova linea XXX con offerta commerciale Wind Tre Internet in ADSL con Chiamate illimitate gratis. Per tale ordine, tuttavia, risulava un KO da parte di Telecom Italia del 25/10/2018 per la seguente motivazione “Richiesta non evasa NOTE: Richiesta rifiutata da TI: KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI on field” (doc. 2 - ko definitivo da Telecom Italia) e veniva inviato riscontro in data 05/12/2018 per ko definitivo (doc. 3 – sms del 5.12.2018). Ad ogni buon conto in data 25/10/2018 il Servizio Clienti riconosceva lo storno parziale del Conto Telefonico XXX per l’importo di euro 13,81 Iva inclusa (doc. 5 – nota di credito), utilizzata in compensazione sulla fattura di riferimento, e veniva inviato riscontro all’indirizzo: info@otticalimone.it (doc. 4 – mail del 25.10.2018). 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. Nel merito 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. 6 – Carta Servizi). Si rappresenta altresì 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. 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. 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, e in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute 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; quanto alla richiesta di rimborso delle spese di procedura ed assistenza, pur posta la mancata allegazione di eventuale nota spese, si rammenta che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma sono determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessarietà, ma anche di equità e proporzionalità.

Tenuto conto di quanto considerato e passando quindi al merito della controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene di poter accogliere la richiesta indennizzatoria posta dalla società istante sub 1), in quanto, preliminarmente,

non è risultato possibile verificare, sulla scorta degli elementi forniti in atti, l'effettiva avvenuta compensazione della nota di credito emessa da Wind Tre (di € 13,81) con la citata fattura di riferimento; non risulta poi prodotta dal gestore alcuna normativa contrattuale né, tantomeno, la Carta Servizi riferita allo specifico anno 2018 di accadimento del disservizio, contenente le modalità di gestione delle segnalazioni tecniche: conseguenziale è quindi l'impossibilità per l'Ufficio scrivente di poter verificare quanti fossero gli esatti giorni di franchigia a favore dell'operatore per l'eliminazione delle intervenute irregolarità funzionali del servizio di che trattasi.

Ritenendo pertanto assodato, a fronte della dichiarazione resa da Wind Tre, che il disservizio sia perdurato dall'apertura di segnalazione tecnica del 03.08.2018 al 13.08.2018 (indicato quale giorno conclusivo in seguito ad intervento da parte di Telecom Italia), ne consegue - in applicazione del parametro di cui all'art. 6, comma 1 che prevede, per ogni giorno di completa interruzione del servizio, la corresponsione di € 6 per ciascun servizio non accessorio, in combinato con l'art. 13, comma 3 disponente il raddoppio degli importi indicati a titolo di indennizzo trattandosi di utenza affari - che, effettuati i dovuti calcoli (€ 6 x 10 giorni x 2 servizi x 2), debba spettare alla parte attorea la somma di € 240,00.

Relativamente alla domanda post sub 2), si osserva quanto segue.

Secondo consolidato orientamento, l'istante ha diritto ad essere indennizzato per la mancata attivazione del servizio qualora l'operatore non lo abbia attivato nei termini contrattualmente previsti, né abbia dimostrato di aver assolto ai propri oneri informativi circa la ricorrenza di eventi giustificativi, quali ad esempio la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero di responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi di quanto stabilito dall'articolo 1218 c.c. (Agcom, dell. nn. 21/17/CONS, 13/17/CONS, 633/16/CONS).

Nel caso de quo, l'esame dei documenti agli atti ha rilevato la concretizzazione di tali fattispecie in quanto, considerata pacifica la mancata attivazione nei termini contrattualmente previsti, è emerso altrettanto inconfutabilmente il mancato rispetto degli oneri informativi spettanti al gestore al fine di rendere nota l'eventuale ricorrenza di eventi giustificativi; il messaggio del 05.12.2018 (recante quale motivazione: "con i dati a nostra disposizione non è stato possibile procedere all'attivazione del servizio", nonché "i nostri tentativi di contatto non hanno avuto buon esito"), oltre a non rivestire carattere esaustivo né tantomeno riproduttivo della circostanza addotta in memoria ad esonero della propria responsabilità (e, cioè, di aver ricevuto un KO da Telecom Italia per: "Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI on field"), non può ritenersi conosciuto dalla parte istante in mancanza di produzione dei relativi report di trasmissione ed avvenuta ricezione.

Conseguentemente, ravvisando gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi", si dispone quanto segue.

Avendo rilevato, all'esito dell'istruttoria, che la mancata attivazione dei servizi di che trattasi è ricompresa nel periodo intercorrente tra il 28.10.2018 (dies a quo, computati 30 giorni di franchigia a seguito della conferma di attivazione del 28.09.2018, non potendo verificare il termine indicato dal gestore in assenza di produzione della Carta dei Servizi riferita a quell'anno) ed il 16.01.2020 (data di deposito di memoria difensiva del gestore recante informativa in ordine agli impedimenti tecnici e alla conseguente invalidazione dell'ordinativo di attivazione), per il numero complessivo di 445 giorni, a fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, che andrà computato in base al parametro previsto dal sopraccitato articolo 4, comma 2, del Regolamento, in combinato con le disposizioni di cui all'art. 13, commi 3 (che prevede il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari") e 5 (che dispone, nel caso di titolarità di più utenze, l'applicazione in misura unitaria dell'indennizzo "se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità").

Si precisa che il ricorso a quest'ultima disposizione si rende opportuno nel caso di specie, in quanto l'esclusiva applicazione dei primi due criteri sopraccitati a ciascuna delle utenze afferenti la mancata attivazione determinerebbe il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria e, pertanto, difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati; inoltre, in considerazione anche del fatto che la carenza di oneri informativi ha riguardato l'attivazione del contratto nel suo complesso, si ritiene sarebbe in ogni caso sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi con riferimento a più servizi, come se l'operatore avesse posto in essere diverse distinte condotte omissive.

Fatti i debiti calcoli, si ritiene spettante all'utente un indennizzo pari ad € 6.675 (€ 7,50 x 445 gg x 2).

Vanno poi considerate meritevoli di accoglimento le domande poste sub nn. 3 e 4: il gestore non ha prodotto agli atti prova di invio alla parte istante, nonché di avvenuta ricezione da parte di quest'ultima, dei riscontri datati 25.10.2018 (riferito al reclamo sporto il 22.10.2018 per il malfunzionamento della linea n. XXX occorso nell'agosto 2018 e per il relativo mancato indennizzo) e 05.12.2018 (in risposta al reclamo datato 02.12.2018 afferente alla mancata attivazione contrattuale).

Ne consegue pertanto, a norma dell'art. 12, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, che:

- con riferimento al primo reclamo citato, a fronte del ritardo di n. 277 giorni decorrenti dalla data di invio del 22.10.2018 a quella dell'udienza di conciliazione del 09.09.2019 (decurtati i 45 giorni consuetudinariamente previsti per dare seguito al reclamo), spetti all'istante la corresponsione di un indennizzo pari ad € 300,00 nella misura massima consentita;
- con riferimento al secondo reclamo del 02.12.2018, a fronte del ritardo di n. 236 giorni decorrenti dalla data di invio del 02.12.2018 a quella dell'udienza di conciliazione del 09.09.2019 (decurtati i 45 giorni consuetudinariamente previsti per dare seguito al

reclamo), spetti all'istante la corresponsione di un indennizzo pari ad € 300,00 nella misura massima consentita.

Come già premesso, infine, considerato che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di tale rimborso, l'importo complessivo di € 150,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

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, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 240,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato funzionamento della linea XXX+ adsl;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 6.675,00, maggiorato 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 del contratto sottoscritto on line;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 22.10.2018;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 02.12.2018;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

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, 16 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis