

DELIBERA 032/2024/CRL/UD del 26/02/2024
M. L. Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/510164/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/02/2024;

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di M. L. Pxxx del 18/03/2022 acquisita con protocollo n. 0094899 del 18/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Pxxx M. L., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di essere stata titolare, dal mese di febbraio 2016, di un'utenza Business; dovendo poi provvedere alla chiusura della propria partita Iva, la medesima, si vedeva costretta a modificare il piano tariffario, passando ad un'utenza "consumer" e richiedendo espressamente all'operatore di mantenere lo stesso numero di telefono e la stessa modalità di pagamento (addebito su carta di credito). In occasione della richiesta di cambio tariffario presso il punto di assistenza Wind Tre, l'istante provvedeva altresì, per completezza, ad allegare la copia di chiusura della partita Iva. Ciò nonostante, l'operatore emetteva una serie di fatture per un'utenza che la medesima, non aveva mai richiesto di attivare. La Sig.ra Paoloni si recava così, nuovamente presso il punto di assistenza per richiedere un intervento finalizzato alla risoluzione della problematica, ma il disservizio persisteva e pertanto, l'istante provvedeva ad inoltrare all'operatore una serie di solleciti che rimanevano però, senza riscontro alcuno ed in particolare: -in data 3.6.16, veniva inviata al gestore una raccomandata A/R ,con la quale veniva denunciato detto stato di cose soprattutto, l'indebita assegnazione dell'utenza business, mai richiesta; -in data 28.5.20, veniva inviato un ulteriore reclamo, all'esito del quale, rimasto questo senza risposta alcuna da parte di Wind Tre, veniva avviato in data 28.5.20, il procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, con il quale veniva richiesto: "l'interruzione degli addebiti che ritengo illeciti, non avendo io richiesto né sottoscritto un nuovo contratto per utenza business alla data del febbraio 2016 ed il rimborso degli importi fino ad oggi pagati...Il rimborso richiesto è stato calcolato a partire da marzo 2016 a maggio 2020 (€ 1960,99) auspicando l'interruzione tempestiva dell'addebito da giugno 2020" ed -in data 22.3.21, l'istante inviava a mezzo del proprio legale, formale diffida ad adempiere a quanto in precedenza, più volte richiesto e sollecitato; all'esito di detto ennesimo tentativo, l'istante avviava due procedimenti distinti innanzi al Corecom, uno in data 9.6.21, con la richiesta di rimborso arrivata oramai ad € 3.043,29 ed uno in data 18.3.22, con la medesima richiesta di rimborso. L'utente chiedeva quindi: "Cessazione dell'utenza xxxxxxxx - Esibizione contratto relativo alla sottoscrizione della stessa -Rimborso cauzione 100,00 € -Rimborso 2343,29 € illegittimamente sottratte dal conto dell'utente -Indennizzo per mancata risposta ai reclami di € 300,00 -Indennizzo per mancata cessazione servizio € 300,00". In data 22.2.22, si teneva l'udienza nell'ambito del contenzioso de quo, all'esito della quale nessun accordo risultava possibile e pertanto, il responsabile dell'istruttoria verbalizzava l'esito negativo della procedura di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Dalla semplice lettura delle istanze di conciliazione avanzate dalla controparte e dell'odierna istanza, non potrà sfuggire l'equivalenza dell'oggetto della doglianza. In particolare codesto Operatore ritiene di dover richiamare un principio cardine del nostro ordinamento denominato "ne bis in idem", il quale si estrinseca nei concetti di giudicato processuale e sostanziale, per cui il giudicato processuale si ricollega all'esaurimento dei mezzi di impugnazione di cui all'art. 324 c.p.c. ossia il divieto per un giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla stessa materia, mentre il giudicato sostanziale è previsto dall'art. 2909 c.c. per cui l'accertamento, così passato in giudicato, "fa stato" tra le parti...2. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati... Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulário UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie...In data 24/02/2016 tramite rivenditore autorizzato, veniva richiesta l'attivazione sui sistemi ex H3G della sim consumer ricaricabile avente n. 3911594795 con piano tariffario "Power 15", opzione ALL-IN 800 e Super Internet, associata a terminale iPhone 6S 16GB Rose Gold fornito con la formula Scegli30 Vendita a Rate 30 mesi (doc.1), come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta... In pari data tramite stesso rivenditore autorizzato, veniva richiesto di effettuare la portabilità interna del n. xxxxxx (già attivo sui sistemi ex H3G a far data del 10/02/2012 come utenza affari) sul n. xxxxxx appena attivato (doc. 2): Nel modulo, come si può ben vedere, non veniva richiesta alcuna normalizzazione e disattivazione del seriale della SIM d'origine che pertanto rimaneva attiva e il sistema assegnava in automatico la numerazione xxxxxx oggi oggetto di contestazione. Preme rilevare che Wind Tre S.p.A., tramite partner autorizzato, riceveva la richiesta di trasferimento di un numero telefonico associato alla SIM di origine sulla SIM di destinazione come sopra menzionato ed il relativo modulo venivano sottoposto a rituale controllo da parte del Gestore, il quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare quanto richiesto sui propri sistemi. Come ben specificato nella modulistica sottoscritta dalla sig.ra Paoloni, il cliente cedente prende atto ed accetta che, a seguito del processo di trasferimento del numero, verrà attribuito alla propria sim di origine un nuovo numero telefonico 3. Allo stesso modo, il cliente cessionario prende atto ed accetta che, a seguito del processo di trasferimento del numero, il numero di telefono in precedenza attribuito alla sim di destinazione verrà disattivato. Sia sulla sim di origine che sulla sim di destinazione rimarranno attivi piani ed opzioni sottoscritti precedentemente al cambio numero...In data 24/06/2016 perveniva alla scrivente un fax dove parte istante reclamava l'assegnazione indebita dell'utenza n. xxxxxx indicando di aver richiesto solo un cambio piano tariffario per il suo numero e non una nuova attivazione. A seguito di puntuali verifiche effettuate, parte istante veniva contattata e informata circa la gestione della portabilità interna eseguita come da richiesta. Non volendo la sig.ra Paoloni procedere ad alcuna registrazione vocale per dar seguito alla disattivazione della sim n. xxxxxx la segnalazione veniva chiusa senza ulteriori gestioni...si ritiene che al dovere di informare

d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'attivazione da parte dell'operatore di una sim non richiesta avendo Wind Tre attivato, senza consenso o autorizzazione alcuna, un'utenza per la quale non provvedeva a consegnare neanche la sim card; come se non bastasse, conseguentemente a detta attivazione, venivano addebitati sulla carta di credito dell'istante costi per un totale di € 2.406,21. All'importo de quo, sottolinea altresì l'istante, deve essere aggiunto quello di € 100,00, corrispondente al deposito cauzionale dalla stessa versato per l'acquisto di un telefono proposto con l'offerta all'epoca sottoscritta: Power 15, importo non restituito dal gestore alla Sig.ra Pxxx, al termine del pagamento della rateizzazione in questione. L'utente eccepisce inoltre, la perdita della vecchia numerazione, nonostante l'espressa richiesta volta alla sua conservazione ed al trasferimento dati sulla stessa, nonché la mancata risposta ai numerosi reclami inviati all'operatore, in data 3.6.16, in data 28.5.20 ed in data 22.3.21. Contro deduce parte convenuta la sussistenza del ne bis in idem, dal momento che il giudizio sarebbe stato instaurato per ben tre volte sulle medesime circostanze e sul medesimo oggetto, la genericità ed indeterminatezza delle domande relative ai fatti contestati, la sussistenza della piena consapevolezza dell'istante che, a seguito del processo di trasferimento del numero, il numero di telefono in precedenza attribuito alla sim di destinazione sarebbe stato disattivato, che sarebbe stata la stessa controparte, in sede di sottoscrizione del modulo di "Richiesta di recupero numero telefonico tra due clienti 3", ad accettare tutte le condizioni in esso previste, confermando in tal modo, la liceità e correttezza delle fatture emesse, nonché l'assenza di una qualsiasi richiesta da parte dell'istante di una normalizzazione o disattivazione alcuna del seriale della sim d'origine che pertanto, rimaneva attiva, con la conseguente assegnazione in automatico da parte del sistema della numerazione oggi in contestazione. Quanto al ne bis in idem l'eccezione è parzialmente fondata. Da un esame approfondito dei fascicoli d'ufficio facenti capo al ricorrente, è emersa l'esistenza di due procedure di conciliazione aventi, in parte, medesimo oggetto e richieste di quella posta a base della presente istanza di definizione, l'UG numero 285009/2020 del 28.5.2020 e la 432020 del 9.6.2021. Con il primo, relativamente alla sim 392XXXXXX, oggetto del presente procedimento, ha chiesto: " ex cliente business "3 Italia" da Febbraio 2016 avendo chiuso la partita IVA avevo chiesto il passaggio ad utenza privata ma inspiegabilmente mi trovo ancora oggi a pagare con addebito su carta di credito importi di fatture per un' utenza business a mio nome di cui non ho mai chiesto l'attivazione. - Richieste: richiedo l'interruzione degli addebiti, che ritengo illeciti, non avendo io richiesto né sottoscritto un nuovo contratto per utenza business alla data del Febbraio 2016 ed il rimborso degli importi fino ad oggi pagati. Ritengo inoltre che l'assenza di traffico telefonico o di dati per l'utenza indebitamente assegnata sia facilmente verificabile da parte dell'operatore telefonico . Il

rimborso richiesto è stato calcolato a partire da Marzo 2016 a Maggio 2020 auspicando l'interruzione tempestiva dell'addebito da Giugno 2020". Con l'ug 432020 ha chiesto: "CESSAZIONE DELL'UTENZA 3928692157 -ESIBIZIONE CONTRATTO RELATIVO ALLA SOTTOSCRIZIONE DELLA STESSA - RIMBORSO CAUZIONE 100,00€ - RIMBORSO € 2343,29€ ILLEGITTIMAMENTE SOTTRATTE DAL CONTO DELL'UTENTE - INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI DI €300,00 - INDENNIZZO PER MANCATA CESSAZIONE SERVIZIO€300,00".

Risulta evidente, anche dalla disamina dei documenti allegati ad entrambi i procedimenti, come i procedimenti siano perfettamente identici quanto al petitum ed alla causa petendi afferenti le vicende relative all'attivazione indebita della sim ed a quanto reclamato con i reclami del 3.6.2016 e del 28.5.2020. Quelle domande, pertanto, devono essere dichiarate inammissibili. Il principio giuridico del ne bis in idem, che trova applicazione anche in questa sede, impone che un fatto, una volta deciso, non possa essere giudicato una seconda volta (fatta salva chiaramente la possibilità di presentare appello o ricorso per Cassazione nei termini di legge). In buona sostanza, ciò implica che un giudice (o due giudici diversi) non possono giudicare due volte la stessa questione. Non è quindi possibile:

- presentare la stessa domanda, simultaneamente, a due giudici diversi;
- oppure, dopo aver avuto una sentenza, rimettere in discussione il medesimo fatto dinanzi a un altro giudice.

Il principio del ne bis in idem implica, pertanto, il divieto per il cittadino di presentare due volte la medesima questione al giudice (che sia lo stesso o un altro). Una volta presa la decisione e divenuta definitiva, il fatto non può più essere giudicato. L'istante, in conseguenza del mancato accordo sul procedimento UG 285009 avrebbe dovuto, entro tre mesi, presentare istanza di definizione GU14 oppure adire la competente Autorità giudiziarie e non, a distanza di quasi un anno, presentare una nuova istanza di conciliazione, la 432020, che per le parti comuni, deve essere dichiarata inammissibile. Nel nostro ordinamento inoltre, il principio del ne bis in idem si collega agli articoli 24 (che tutela il diritto di difesa) e 111 (che disciplina il giusto processo) della Costituzione. A conferma di tutto quanto sopra esposto e dedotto, interviene il Corecom Lazio che nella Delibera n.70/11, stabilisce espressamente che: "Dinanzi all'Autorità non possono essere riproposte domande sulle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo, anche solo in sede di conciliazione paritetica (principio del ne bis in idem)". Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del ne bis in idem. Chiarite le questioni preliminari, nel merito delle domande oggetto di decisione valga quanto segue. Da un'attenta analisi della documentazione in atti, è possibile rinvenire tutte le lettere di reclamo inviate dall'istante al fine di denunciare la problematica patita e, per quanto qui interessa, con la lettera di diffida del 22.3.21, l'istante, a mezzo del proprio legale, intimava e diffidava l'operatore ad inviare la copia del contratto sottoscritto per l'attivazione della linea in contestazione, la disattivazione dell'utenza, la restituzione delle somme arbitrariamente ed illegittimamente addebitate sulla sua carta di credito a partire dal mese di marzo 2016 sino alla sua disattivazione, l'immediata restituzione del deposito cauzionale di € 100,00, nonché l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Solo a quest'ultima diffida, per la prima volta, l'operatore forniva risposta, non esaustiva,

in data 22.3.21, limitandosi però a dichiarare: "...daremo riscontro nei tempi tecnici lavorazione...". Pertanto, in considerazione di quanto esposto, risulta evidente la mancata risposta da parte dell'operatore al reclamo del 22.3.2021 e pertanto, l'istante avrà diritto ad un indennizzo, dal momento che in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22.3.21, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'indennizzo pertanto, sarà pari ad € 300,00 dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Anche per quanto riguarda l'attivazione di una sim non richiesta le circostanze lamentate dalla Sig.ra Paoloni risultano debitamente supportate da elementi idonei ad attribuirne fondatezza. A tale proposito, Agcom nella Delibera n.68/10/CIR stabilisce che "qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. Ancora, in tema di attivazione dei servizi non richiesti, il quadro normativo di riferimento unitamente ai principi di certezza giuridica ed affidamento contrattuale, sono chiari nel

prescrivere al gestore telefonico la salvaguardia dell'effettiva conclusione del contratto mediante l'acquisizione del consenso informato, espresso e consapevole dell'utente; in assenza di tale consenso "volontario e consapevole", nessun corrispettivo è dovuto dall'utente che pertanto avrà il diritto di ottenere il rimborso di ciò che è stato pagato sine titulo (Delibere Agcom n°179/03, 664/06, Codice delle Comunicazioni Elettroniche art.70, Codice del Consumo art.57). Orbene, il gestore non avrebbe fornito prova alcuna circa l'esistenza di una valida richiesta all'attivazione dei servizi, ma solamente mere argomentazioni. La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell'utente spetta all'operatore, dal momento che il contratto di utenza telefonica rientra nella categoria giuridica del contratto di somministrazione e va inquadrato nei contratti di adesione di stampo privatistico, in quanto tali, soggetti al regime contrattuale di diritto comune ed alle regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede (Corte Costituzionale n°4/98). A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida richiesta di attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva dell'avvenuto, espresso consenso a conclusione del contratto ed in difetto di tale prova deve affermarsi l'esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto (Corecom Lazio delibere n°51/2010 e n°92/13). Quanto sopra trova specifica conferma con la riforma del Codice del Consumo, entrata in vigore nel giugno 2014 che conferma espressamente che è sul fornitore del servizio che grava l'onere della prova riguardante l'adempimento degli obblighi di informazione del consumatore e la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto (Art.49 e 67 vices del D.Lg. n°206/05). L'operatore Wind Tre innanzi alla contestazione sollevata dall'utente circa il suo mancato utilizzo della sim in contestazione, non ha provveduto a depositare la documentazione atta a dimostrare l'effettivo utilizzo, presuntamente effettuato dalla Sig.ra Paoloni; non solo, l'operatore non avrebbe neanche provveduto a dimostrare l'effettiva consegna della sim in questione. Da ciò deriva la responsabilità della Wind Tre per indebita attivazione di una sim non richiesta ed il diritto all'indennizzo a favore dell'odierna istante in base a quanto prescritto dall'art.9 dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS: "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti .1.Nelle ipotesi di attivazione dei servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 5 per ogni giorno di attivazione. 2.Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di Sim si applica un indennizzo forfettario di Euro 25,00 per ogni apparecchiatura o Sim". Nel caso de quo pertanto, l'indennizzo a favore della Sig.ra Paoloni sarà pari ad Euro 25,00 per la sim, della quale non è stata mai provata la ricezione da parte dell'utente e relativamente al quale l'operatore non ha neanche prodotto la documentazione dalla quale poter evincere il consenso dell'utente all'acquisto della stessa, o comunque, l'avvenuto, presunto, effettivo utilizzo da parte della stessa del servizio non richiesto; a ciò deve essere aggiunto anche il rimborso dell'importo contabilizzato per la sim, e non dovuto, da giugno 2020 e fino alla cessazione dell'utenza che dovrà avvenire in esenzione spese, oltre ad € 100,00 per il deposito cauzionale non

restituito al termine del pagamento delle rate per l'acquisto del telefono, come previsto nel contratto.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra Pxxx M. L. e pertanto, la Soc. Wind Tre è tenuta a: - corrispondere a favore della stessa un indennizzo complessivo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 28.5.2020- rimborsare l'importo non dovuto e contabilizzato per la sim 392XXXX da giugno 2020 e fino alla cessazione dell'utenza che dovrà avvenire in esenzione spese, oltre ad € 100,00 per il deposito cauzionale - € 25,00 ex art. 9, comma 2, del regolamento indennizzi.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini