

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 26 del 10 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/526549/2022)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "Funzioni del Presidente";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

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" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 22/05/2022 acquisita con protocollo n. 0164321 del 22/05/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 13 gennaio 2021 l'utente invia una pec a WindTre per chiedere la restituzione del credito residuo della sua sim card XXXXXXXXXXXX, allegando tutta la documentazione richiesta. Non riceve né una risposta da Wind, né la restituzione del credito. Il 9 dicembre 2021 invia un reclamo, non riceve alcuna risposta da Wind. Ad oggi non ha ricevuto né una risposta, né la restituzione del credito residuo. Il 18 maggio 2022 è stato fatto il tentativo di conciliazione, ma l'avvocato di WindTre non aveva alcuna informazione riguardo ai motivi per i quali non è stata fornita risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Si richiede in via preliminare il rigetto della richiesta di indennizzo per le spese di procedura, rammentando che l'art. 20 comma 6 della delibera 203/18/CONS stabilisce che possa essere riconosciuto "...il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. Il regolamento prevede dunque che alcuna spesa è da liquidarsi se non necessaria e giustificata per l'espletamento della procedura", procedura di cui si sottolinea l'assoluta gratuità e l'agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb. Diversamente da quanto disposto dal regolamento, l'istante si limita invece a chiedere genericamente il pagamento delle spese di procedura, senza fornire né il dettaglio delle spese occorse né la motivazione sulla necessità delle stesse. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella recentissima Delibera AGCom n. 300/20/CIR: "(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. All'atto della ricezione della presente istanza la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. La numerazione XXXXXXXXXXXX che era stata attivata nel 2014 sui sistemi Wind Tre in portabilità dall'operatore Vodafone, era stata subentrata a nome dell'istante in data 07 gennaio 2015 e disattivata su sua richiesta in data 12 gennaio 2015. La richiesta di restituzione del credito residuo non veniva accolta, poiché a causa dell'elevato importo, si rendeva necessaria una scrupolosa ed approfondita analisi da parte dei reparti competenti in considerazione dei principi di correttezza e di buona fede, che devono essere rispettati dagli utenti nell'uso e nella fruizione del servizio, astenendosi quindi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del servizio. Al termine di tali controlli veniva valutato da Wind Tre che la sim non denotava un profilo d'uso regolare, risultando sostanzialmente strumentale al trasferimento credito da un olo all'altro con successiva richiesta di monetizzazione del credito residuo. Alla luce di quanto ut supra indicato Wind Tre decideva di non trasferire l'importo, in quanto verosimilmente frutto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità, volti esclusivamente ad accumulare l'importo richiesto e a monetizzarlo successivamente. Veniva inviata segnalazione interoperatore; puntuale riscontro veniva inviato all'utente come documentato in atti. Con il presente procedimento l'istante contesta alla convenuta di non aver provveduto alla restituzione del credito residuo presente sulla sim XXXXXXXXXXXX. Occorre, anzitutto, premettere che presso codesto Ill.mo Co.Re.Com, oltre alla presente definizione, sono state presentate altre procedure di conciliazione inoltrate dall'istante e volte alla monetizzazione del credito presente su sim prepagate ad essi riconducibili, che si caratterizza per un importo sempre estremamente elevato. In relazione alla sim XXXXXXXXXXXX tale credito risulterebbe frutto di diverse sovrascritture e trasferimenti credito e quindi oggetto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità. Le condizioni generali di contratto WIND TRE esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile, il cliente può effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art. 3.2 delle condizioni generali di contratto). L'art. 4.1 rubricato "Abuso del Contratto" recita: "Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire

vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti all'articolo 6.1. Nei casi indicati WIND si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela". In linea con le suddette previsioni contrattuali, le delibere 193/16/CIR (AGCOM), numero 25/2016 Corecom Emilia Romagna, numero 48/15/CIR, numero 58/15/CIR, numero 732/13/CONS, Determina numero 207/RO/2015 Corecom Calabria e la recente Determina 89/2017 Corecom Calabria hanno confermato il principio per cui "corre l'obbligo per il cliente di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto (articolo 4.1 Condizioni Generali di Contratto) pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto "per l'uso improprio illegittimo del Servizio"(articolo 6.1 Condizioni Generali di Contratto)" La naturale funzione economico-sociale del contratto, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, va individuata nel servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo, non nel consumo del solo credito, né può affermarsi che l'assenza di un limite massimo di traffico possa legittimare qualsiasi condotta, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del Codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi. Wind Tre chiede pertanto a codesta Autorità di rigettare la richiesta di trasferimento del credito in conformità con quanto stabilito dal medesimo Allegato A in materia di "Esclusione degli indennizzi all'art. 14.1: "Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo". Anche in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la scrivente ha documentato la risposta fornita alla segnalazione di dicembre 2021. La precedente comunicazione, che l'istante afferma essere stata inviata a gennaio 2021, non risulta pervenuta alla scrivente e nessuna prova di consegna è stata allegata al presente formulario. Alla luce delle suesposte argomentazioni, si deve ritenere, pertanto, che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che le richieste dell'istante debbano essere perciò integralmente rigettate. Chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste dell'istante, perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

Con memoria di replica depositata in data 03.08.2022, l'utente precisa quanto segue:

"Sottolineo innanzitutto che tutte le ultime delibere del Corecom Veneto afferenti allo stesso identico caso in oggetto hanno deliberato l'accoglimento delle istanze ed obbligato Wind alla restituzione del credito residuo che illegittimamente tratteneva ai danni dell'utente, vedasi: Deliberazione Corecom Veneto n. 17 del 24/02/2021 (GU14/304675/2020), Deliberazione Corecom Veneto n. 44 del 13/07/2021 (GU14/337878/2021), Deliberazione Corecom Veneto n. 58 del 01/09/2021 (GU14/352216/2021), Deliberazione Corecom Veneto (GU14/393784/2021). La vicenda che riguarda la mia utenza mobile è alquanto semplice e ritengo opportuno distinguere ciò che riguarda i fatti, supportati da evidenza documentale, da semplici presupposizioni non sopportate da logica o evidenza alcuna. Wind non nega la presenza del mio credito di 949.12€, bensì la conferma fornendo evidenza di come questo sia presente a seguito di trasferimenti da altro operatore (Vodafone), conferma di averlo correttamente ricevuto da Vodafone, e conferma di starlo trattenendo. Sottolineo che il credito che sto richiedendo non è stato caricato o generato in Wind, bensì era già presente in Vodafone, la quale l'ha semplicemente trasferito a Wind a seguito dei miei passaggi verso l'operatore Wind. In altre parole, Wind sta indebitamente trattenendo un credito che avevo nei confronti di Vodafone, e che essendo passato in Wind ho ora nei confronti di Wind. L'operatore sostiene che ho avuto dei "probabili comportamenti artificiosi" a seguito dei quali non si capisce che vantaggio avrei dovuto ottenere (eventualmente comunque nei confronti di Vodafone, e non di Wind), e riguardo ai quali non fornisce alcuna evidenza o prova, tantoché essa stessa li definisce "probabili". Come tutti gli utenti, ho pieno diritto di compiere tutte le azioni che ho compiuto (passaggio del numero e del relativo credito da un operatore all'altro, diritto di recesso e rimborso del credito residuo) in quanto rispettose del contratto sottoscritto con Wind, concesse dal libero mercato e previste

(addirittura pubblicizzate) da tutti gli operatori di telefonia. Nelle Sue memorie, l'Operatore, nel tentativo di inquadrare le mie legittime azioni come "probabili comportamenti artificiosi"

confonde il concetto di “uso standard” con “uso regolare”, riportando parti del contratto che non hanno nulla a che vedere con il caso in esame. Cercando di interpretare la posizione dell'Operatore, può essere che le mie azioni non corrispondano al 100% con quelle della media nazionale (forse non è così comune fare più portabilità verso uno stesso operatore?), ma questo non ha nulla a che vedere con la piena legittimità delle mie azioni in quanto ribadisco che è l'operatore stesso che pubblicizza, prevede e consente questo tipo di operazioni. Oltretutto Wind afferma che questi “probabili comportamenti artificiosi” non siano stati rivolti verso Wind stessa, ma verso un operatore terzo non coinvolto in questo procedimento. Wind dimostra oltretutto di non aver ben chiaro il caso in esame, in quanto tutte delibere da esso citate, ovvero: 193/16/CIR (AGCOM)

,25/2016 Corecom Emilia-Romagna, 48/15/CIR, 58/15/CIR, 732/13/CONS, Determina numero 207/RO/2015 Corecom Calabria e la recente Determina 89/2017 Corecom Calabria non hanno assolutamente nulla a che vedere con il caso in esame in quanto afferiscono a casi in cui l'utente ha generato del credito usando piani tariffari di autoricarica, quando: - Nell'utenza in oggetto non ho mai avuto un piano con autoricarica - Come già detto, e come dimostrato da Wind stessa, il credito che chiedo a Wind non è stato generato in Wind, ma è stato trasferito da un operatore terzo (e correttamente ricevuto da Wind). Riguardo al reclamo: L'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Il reclamo che ho inviato ha tutte le caratteristiche per essere considerato un reclamo valido in quanto, contrariamente a quanto afferma Wind, il 13/01/2021 ho inviato la richiesta di rimborso del credito, ed il 9 dicembre 2021 ho inviato il reclamo, chiedendone il sollecito. Wind ha caricato un allegato in cui da evidenza di avermi risposto che, dopo opportune verifiche non accoglie la mia richiesta di restituzione credito, senza però spiegare che tipo di verifiche ha fatto e soprattutto senza riportare né i motivi di rigetto della mia richiesta. La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta qualora il riscontro scritto, sia pure reso, non riporti l'indicazione dei motivi e degli accertamenti compiuti non soddisfacendo quindi l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo come dispone l'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. (A tal proposito, solo per citare le delibere più recenti, si vedano: Deliberazione Corecom Veneto n. 17 del 24 febbraio 2021 (GU14/304675/2020), Corecom Abruzzo 29 gennaio 2020. Corecom Lazio 3 luglio 2019, 7 luglio 2019) Faccio notare che, come disposto dall'art. 2041 c.c., viste le premesse il comportamento di Wind si manifesta come un'ipotesi di ingiustificato arricchimento per Wind a danno della scrivente”.

L'utente chiede:

- i. Il rimborso del credito residuo pari a € 949,00= della sim numero XXXXXXXXXX
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato in data 9 dicembre 2021;
- iii. l'importo di € 50,00= per spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste del ricorrente possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: in linea generale, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 prevede che “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni”. Questa disposizione è stata interpretata dalla delibera n. 416/07/CONS dell'Autorità nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede “il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme”. La stessa delibera, infatti, diffida gli operatori di telefonia mobile presenti sul mercato ad “ottemperare all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore”, ai

sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge. Ciò significa che l'istante ha, in linea

generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l'ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni che, al contrario, non può essere monetizzabile ma da solo diritto al trasferimento su altra sim dell'utente. Dagli atti del procedimento risulta che l'istante, con PEC del 13 gennaio 2021, ha inoltrato al Gestore la richiesta di restituzione del credito residuo sulla sim XXXXXXXXXXXX richiesta per altro successivamente rinnovata con il reclamo del 09.12.2021. Il Gestore, però, nella propria memoria difensiva, si limita, ad affermare che "decideva di non trasferire l'importo, in quanto verosimilmente frutto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità, volti esclusivamente ad accumulare l'importo richiesto e a monetizzarlo successivamente". Trattasi, invero, di affermazioni di mera natura congetturale e apodittica, nella misura in cui l'utilizzo di espressioni quali verosimilmente e probabili non fa che confermare la totale assenza di riscontri probatori e documentali. A ciò si aggiunga il fatto che, secondo Windtre, i sopra citati comportamenti artificiosi sarebbero (il condizionale è d'obbligo) stati perpetrati ai danni di un altro operatore: affermazione che, in questa sede, non può certamente essere considerata e quindi valutata ai fini istruttori, riguardando, appunto, un altro operatore estraneo alla presente procedura. Sul punto, pertanto, il gestore nulla ha contro dedotto né provato. Non ha nemmeno provato se e quale parte del credito preteso fosse generato da bonus/promozioni. Stando così le cose, in assenza di prova contraria delle deduzioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta del ricorrente di restituzione del credito di € 949,00= sulla sim XXXXXXXXXXXX, illegittimamente trattenuto dal Gestore, il quale, per altro, non ha formalmente contestato la correttezza del predetto importo.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che Windtre non abbia dato adeguato riscontro al reclamo del 09.12.2021, da un lato perché la risposta del 14.12.2021, riportata dal gestore nella propria memoria difensiva, è un semplice screen-shot di una mail che, come tale, non assume alcuna valenza probatoria in questa sede, in particolare per quanto riguarda l'avvenuta consegna e quindi conoscibilità della stessa da parte del ricorrente e, dall'altro, perché quella stessa risposta risulta quantomeno generica e laconica ("... le comunichiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che la stessa non può essere accolta...") in palese contrasto con quanto espressamente previsto dalle vigenti disposizioni regolamentari (art. 8, comma 4, allegato A, delibera Agcom n. 179/03/CSP), le quali prevedono espressamente che in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti, in modo da 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. Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di Windtre prevedono un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con l'udienza di conciliazione del 18.05.2022 alla quale Windtre ha partecipato. Quindi il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera 347/18/CONS.) per un importo pari a € 287,50= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 115 giorni, a partire dal 23.01.2022 (45^ giorno successivo al reclamo del 09.12.21) al 18.05.2022 (data dell'udienza di conciliazione).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene congruo riconoscere l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di WIND Tre S.p.A. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
2. Windtre è tenuta, pertanto:
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 949,00= a titolo di rimborso del credito presente nella sim XXXXXXXXXXX
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 287,50= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00= 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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.