

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

Deliberazione n. 21 del 22 MARZO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia A. Z. / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/438125/2021).

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 Mazzoni 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. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 A. Z. del 30/06/2021 acquisita con protocollo n. 0287696 del 30/06/2021;

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

L'utente aveva la necessità di trasferire la linea internet + voce (OFFERTA Internet 100 in FTTC + chiamate verso fissi nazionali) mediante un trasloco linea nello stesso comune, a distanza nuova attivazione circa 300 metri. Pertanto, in data 11/09/2020 effettua tramite pec e modulo richiesto dalla WINDTRE la richiesta di trasloco linea. In data 26/10/2020, non ricevendo contatti da nessun tecnico e nessun operatore, effettua un sollecito mediante pec. In data 11/11/2020, effettua mediante pec un reclamo alla WINDTRE al fine di provvedere ad un indennizzo per il periodo di non utilizzo del servizio e per velocizzare la pratica o quantomeno essere contattato da qualcuno per capire eventuali problemi. Verso fine novembre/inizio dicembre 2020 viene contattato da un operatore WINDTRE il quale lo avvisava che essendo nei tempi previsti da contratto (tempo max trasloco linea 90 giorni) non accoglievano il reclamo. Pertanto, in data 03/01/2021, superata abbondantemente la soglia del tempo massimo per il trasloco linea ovvero 90 gg dalla richiesta (11/09/2020) - come indicato da contratto sottoscritto, l'utente presenta un altro reclamo per provvedere, viste le difficoltà e il ritardo nelle tempistiche, ad indennizzare il cliente per il mancato trasloco, le ingiuste bollette addebitate in questo periodo, la mancata attivazione del servizio e la difficoltà avuta nel non conoscere una data certa di attivazione, non riuscendo ad attivare mai un nuovo servizio e quindi avendo, in questa situazione di emergenza e preferenza per lo smart-working, difficoltà anche sotto il punto di vista lavorativo. Da ottobre a dicembre 2020 l'utente contatta circa 4/5 volte il servizio clienti WINDTRE al fine di capire le tempistiche ma l'operatore non riusciva a capire il problema dovuto a questo ritardo pertanto si interrompeva sempre la chiamata senza capire cosa sarebbe successo e senza avere una data precisa. Ad oggi, 12/02/2021, l'utente dichiara di non aver ricevuto nessun contatto e nessuna chiamata in merito al ritardo nel trasloco della linea (a parte la chiamata del non accoglimento reclamo nel 2020). In data 24/02/2021, Windtre trasloca la linea ed attiva i servizi al nuovo indirizzo.

L'utente, quindi, chiede:

- i. L'indennizzo per la mancanza di servizio, dall'11/09/2020 compreso (giorno di inoltro pec per trasloco linea) al 24/02/2021 (giorno attivazione compreso);
- ii. L'indennizzo per il ritardo nell'attivazione per 165 giorni (11.09.2020 – 24.02.2021);
- iii. L'indennizzo per la sospensione del servizio per 165 giorni (11.09.2020 – 24.02.2021);
- iv. L'indennizzo per malfunzionamento del servizio 165 giorni (11.09.2020 – 24.02.2021);
- v. L'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 03/01/2021;
- vi. Lo storno delle fatture per interruzione/mancanza servizio.

2. La posizione dell'operatore

In data 11 settembre 2020 veniva inserito ordine n. 1-510191508612 di trasloco linea 041894XXXX in VIA C. C., n° 28 S. (XX) di natura consumer il suddetto ordine di trasloco inviato necessariamente a Tim con ordine 11241685 veniva posto dallo stesso (TIM) in stato di sospensione per Accodamento per Nuova Lottizzazione fino al 17/02/21 ed espletato, quindi, il successivo 24/02/21 In data 12 febbraio 2021 parte istante si rivolgeva al Corecom Veneto per l'adozione di un provvedimento d'urgenza ex art 5 del

Regolamento, pertanto, la scrivente convenuta con nota ex art 5 del successivo 19 febbraio rappresentava che: si comunica che l'ordine di trasloco 1-510191508612 dell'utenza 0418941198 risulta in carico a TIM per accodamento in attesa di nuova lottizzazione. La data di prevista risoluzione è stata dapprima fissata da TIM per il 17.02.2021, successivamente posticipata al 23.02.2021. Il cliente, contattato dall'ente di competenza, conferma di voler attendere la nuova lottizzazione da parte di TIM per poter attivare il suo numero al nuovo indirizzo. E' stato concordato un nuovo appuntamento telefonico con il cliente per il prossimo 24.02.2021. In data 25 febbraio 2021 la convenuta confermava al Corecom il corretto espletamento dell'ordine di trasloco ed il corretto funzionamento del servizio confermato telefonicamente dall'istante. Pertanto, il 01 marzo 2021 il Corecom Veneto disponeva l'archiviazione del procedimento. In tema di trasloco, la Carta Servizi precisa espressamente che il trasloco vada perfezionato entro 90 giorni dalla richiesta, ribadendo inoltre che, in materia di indennizzi, " Nei casi di ritardo nel trasloco dell'utenza o nell'attivazione - fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 8 - per causa imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, nonché di sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico...[omissis] In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS". Nella fattispecie in esame, quindi, il trasloco si sarebbe dovuto completare entro l'11 dicembre 2020; è lo stesso utente a dichiarare in atti di essere stato informato sulla tempistica prevista dalle condizioni generali di contratto e dalla carta servizi Wind Tre "verso fine novembre/inizio dicembre 2020 sono stato contattato da un operatore WINDTRE il quale mi avvisava che essendo nei tempi previsti da contratto (tempo max trasloco linea 90 giorni) non accoglievano il mio reclamo". Come altresì provato dalle schermate del portale Tim, l'ordine accomodato significa che l'ordine rimane sospeso su portale TIM ed in carico a TIM, poiché, sulla sede di attivazioni non ci sono posizioni disponibili per attivare la linea del cliente ed è quindi necessaria una nuova lottizzazione, come tale l'ordine nel frattempo non è sollecitabile/modificabile. Ad abundantiam, si richiama opportunamente, quanto più volte ribadito nel tempo dall'Autorità e dai Co.Re.Com nelle proprie delibere: delibera Corecom Basilicata n. 79/2016: "Non può essere addebitata all'Operatore alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici non imputabili all'operatore convenuto, prontamente comunicati all'utente nel rispetto della normativa di settore". Delibera AGCOM 110/17/CIR: "L'operatore Wind Tre S.p.A., alla luce delle Condizioni generali di contratto e della Carta dei servizi, è obbligato a dare esecuzione alla richiesta di trasloco nel termine di 70 giorni, sempre che nel corso della procedura non emergano motivi tecnici ostativi all'espletamento della stessa". Con recentissima delibera n. 28/19/CIR l'Autorità ha nuovamente ribadito che la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza telefonica e dei servizi accessori, non possa essere accolta atteso che la società WIND Tre ha comunicato, entro la tempistica dei settanta giorni così come prevista dalle proprie Condizioni di contratto, l'impossibilità tecnica di completare la procedura di trasloco. Con riferimento alle richieste dell'utente indennizzo ritardo attivazione indennizzo sospensione servizio indennizzo per malfunzionamento la convenuta intende precisare che con delibera n. 210/18/CIR l'Autorità ha da tempo statuito che non può trovare accoglimento in quanto la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra perché assorbita dalla richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi, essendo le due richieste direttamente collegate tra loro. Con delibera 82/21 CIR l'Autorità statuisce che La richiesta dell'istante di cui al punto ii. (oneri informativi) non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di trasloco, trattandosi di due aspetti relativi al medesimo disservizio. Con la stessa recentissima delibera 82/21 CIR, l'Agcom nel condannare l'operatore Tim chiarisce che l'eventuale importo indennitario previsto dall'art 4 del Regolamento si raddoppia (in caso di ritardo attivazione/trasloco) solo ed unicamente in caso di linea business. L'art 1256 del codice civile recita " L'obbligazione si estingue quando, per una causa non imputabile al debitore, la prestazione diventa impossibile Se l'impossibilità è solo temporanea, il debitore finché essa perdura, non è responsabile del ritardo nell'adempimento [1219]. Tuttavia l'obbligazione si estingue se l'impossibilità perdura fino a quando, in relazione al titolo dell'obbligazione [1325 n. 2] o alla natura dell'oggetto, il debitore non può più essere ritenuto obbligato a eseguire la prestazione ovvero il creditore non ha più interesse a conseguirla. Con riferimenti alla richiesta di indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami, si rappresenta che già con il reclamo in atti dell'11 novembre 2020, parte istante non sollecitava il trasloco ma si limitava (nonostante i 90 giorni da carta servizi non fossero

ancora decorsi) a chiedere indennizzi secondo la delibera Agcom Controparte deposita, altresì, risposta della convenuta del successivo 13 novembre 2020. Con successivo reclamo in atti del 2 gennaio 2021 l'utente ancora una volta non sollecitava il trasloco della linea ma, chiedeva unicamente gli indennizzi secondo la delibera Agcom. Si richiama, al riguardo, una sentenza gdp Roma 4048.16 che richiama e precisa la definizione di "reclamo" fornita dalla normativa dell'Autorità di settore e dalle disposizioni della Carta Servizi. La questione in esame trova le sue basi normative nella Delibera AGCOM 179/03/CSP che all'art. 1, comma 1, lett d) stabilisce che il reclamo è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio" Quindi il Regolamento AGCOM fissa gli indennizzi dovuti al cliente per la mancata risposta a tale specifica tipologia di reclamo che si sostanzia quindi in una segnalazione, nella richiesta di risoluzione di un disservizio e non nella richiesta di un indennizzo fine a sé stesso. Ad ogni modo il suddetto reclamo risulterebbe riscontrato sia dalle note della convenuta relative al GU5 sia per *facta concludentia* con l'avvenuto trasloco. Con delibera N. 175/18/CIR l'Agcom statuisce con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, (indennizzo per mancata risposta ai reclami) la stessa non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 26 settembre 2017 risulta riscontrato per *facta concludentia* mediante il ripristino dei servizi in data 15 novembre 2017. Con recente delibera 61/2021 il Corecom Campania con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo stabilisce che lo stesso non possa essere accolto: in particolare, in atti, è presente un formale reclamo, avvenuto con pec dell'11.1.2019. Le precedenti comunicazioni erano solleciti di trasloco e non formali reclami. Si rileva, però che la società Wind Tre si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale sin dalla richiesta di trasloco, la cui mancata esecuzione è dipesa da causa non a sé imputabile. Ne consegue che sebbene non abbia comunicato all'istante le ragioni del mancato trasloco della linea, ha comunque riscontrato la richiesta avanzata. Con Delibera 180/19/CIR l'Agcom con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta statuisce che per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami - sub iii., poiché i reclami attengono alla mancata esecuzione della portabilità, come da costante orientamento di questa Autorità l'indennizzo relativo alla mancata risposta può ritenersi assorbito dall'indennizzo per il disservizio lamentato. Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture si rappresenta che sempre con delibera 61/2021 il Corecom Campania precisa che da costante orientamento dell'Autorità: "Non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora ristante non depositi in atti copia della fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica" (delibera n. 70/12/CIR, conforme, ex multis, n.61/16/CIR). Considerato ciò e che non risultando prodotta dall'istante alcuna prova di avvenuto pagamento, né alcuna fattura, né indicazione relativa agli importi o alle voci contestate - non è stato reso possibile alcun accertamento in merito alle asserite morosità pendenti. Si ritiene che la domanda, a causa della sua genericità, non meriti accoglimento. Con delibera 82/21 CIR l'Autorità con riferimento alla richiesta di storno delle fatture, statuisce che la stessa non sia meritevole di accoglimento in quanto generica e priva delle fatture oggetto di contestazione. Parte istante si è limitata a richiedere la regolarizzazione della posizione amministrativa senza indicare le fatture, né il periodo di riferimento né le singole voci di costo contestate non consentendo di procedere ad alcuna verifica. Tuttavia, anche se non dovuto e soltanto per mero spirito conciliativo la convenuta, nelle more del presente procedimento, ha provveduto ad effettuare per la fattispecie in esame i seguenti storni: fattura W2036666362 storno 22.05+iva, fattura W2102691879 storno 22.05 +iva, W2105786262 storno 22.05 +iva, W2108874268 storno 25.99+iva, W2112003675 storno 22.05 +iva, W2115103820 storno 22.05 +iva, W2118229204 storno 22.05 +iva, W2121330856 storno 22.05 +iva. Windtre, chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A) alla Delibera AGCOM 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM stesso, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, e ciò anche sotto il profilo temporale.

Quindi, con specifico riferimento alla richiesta di cui al punto sub ii), si precisa quanto segue. Ove l'utente lamenti un ritardo rispetto alla fornitura del servizio richiesto, l'operatore è tenuto a dimostrare che il fatto oggetto di doglianza è stato determinato da circostanze a lui non imputabili e, contestualmente, a fornire idonea informativa all'utente.

Si rileva, in proposito, come il gestore non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. La richiesta di trasloco è stata formulata, come da risultanze istruttorie, in data 11.09.2020 e l'espletamento della stessa, considerato il termine massimo previsto dalla Carta dei Servizi, pari a giorni 90 (novanta), si sarebbe dovuto concludere, quindi, entro l'11.12.2020.

L'istante, infatti, apprende della impossibilità afferente l'esperirsi del trasloco richiesto, soltanto in data 19.02.2021, quando il gestore, a seguito di proponimento di provvedimento temporaneo ed in risposta allo stesso, comunica testualmente che: "si comunica che l'ordine di trasloco 1-510191508612 dell'utenza 0418941198 risulta in carico a TIM per accodamento in attesa di nuova lottizzazione".

Nulla rilevano, in proposito, le risposte che Windtre fornisce in data 12.11.20 (la tua segnalazione dell'11.11.20 è in gestione) e in data 03.01.21 (la tua segnalazione del 03.01.21 è in gestione) in quanto le stesse appaiono quanto meno interlocutorie e non certamente esaustive rispetto alle precise richieste del ricorrente.

Dunque, atteso che l'operatore che non rispetti gli oneri informativi relativi all'attivazione dei servizi richiesti risponde del mancato rispetto dell'obbligazione principale, parte convenuta dovrà corrispondere all'istante, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 2, e 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, l'importo di euro 562,50= per la linea voce, calcolato nella misura di euro 7,50= pro die per un totale di 75 (settantacinque) giorni, e l'importo di € 750,00= per la linea fibra, calcolato nella misura di € 10,00 (€ 7,50 incrementato di 1/3 data la tecnologia della linea oggetto di richiesta di trasferimento che risulta essere FTTC), per un importo complessivo pari, quindi, a € 1.312,50=. Ai fini del calcolo del periodo indennizzabile si è individuato quale dies a quo il giorno 11.12.2020 (data in cui il trasloco si sarebbe dovuto completare) e quale dies ad quem il giorno 24.02.2021, (data di effettivo espletamento del trasloco, come dichiarato dal ricorrente).

L'indennizzo come sopra specificato si ritiene assorba in toto le richieste di cui ai punti sub I), sub iii) e sub iv) in quanto trattasi di richieste afferenti al medesimo disservizio, secondo un principio ormai consolidato (vd Agcom, delibera n. 82/21/CIR).

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si precisa quanto segue: non si ritiene condivisibile quanto affermato da Windtre nella propria memoria difensiva, in cui contesta che il reclamo del 03.01.21 possa considerarsi tale, in quanto l'utente si limiterebbe a richiedere soltanto l'indennizzo, poichè l'utente, in realtà, reclama e contesta il mancato trasloco della linea, di tal chè si ritiene ricorrano, nel caso de quo, i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi.

Giova in proposito precisare che 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 prevede 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 la sopra citata comunicazione che Windtre ha fornito, in data 19.02.2021, all'interno del procedimento GU5/393492/2021 .

Pertanto, il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per un importo pari a € 5,00= (cinque/00) calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 2 giorni, a partire dal 17.02.2021 (45^ giorno successivo al reclamo del 03.01.2021) al 19.02.21 (data della comunicazione di Windtre di cui sopra)

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si rileva quanto segue: Windtre nella propria memoria difensiva contesta la richiesta dell'utente di vedersi rimborsate le fatture relative al periodo di durata del disservizio, invocando la circostanza che non siano state depositate in atti dal ricorrente, nè le fatture contestate, nè tantomeno le prove dei relativi pagamenti.

Trattasi in realtà di affermazioni condivisibili in parte, in quanto dalle evidenze documentali si rileva che nelle fatture prodotte in atti dall'utente viene riportata la dicitura: I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati, a conferma quindi, dell'avvenuto pagamento da parte del ricorrente dei conti telefonici.

Da quanto sopra specificato ne consegue, quindi, che la fattura n. W2030481826 del 22.10.2020 di € 38,90= si deve considerare saldata in quanto nella fattura successiva (del 22.11.20) è riportata, come detto, la dicitura: "I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati"; la fattura n. W2033557615 del 22.11.2020 di € 38,90 si deve considerare saldata in quanto nella fattura successiva (del 22.12.20) è riportata come detto la dicitura: I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati la fattura n. W2036666362 del 22.12.20 di € 38,90 è stata saldata in quanto nella fattura successiva (del 22.01.21) è riportata come detto la dicitura: I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati la fattura n. W2102691879 del 22.01.21 di € 38,90 si deve considerare saldata in quanto nella fattura successiva (del 22.02.21) come detto è riportata la dicitura: I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati" ma la stessa risulta stornata per € 26,90 (iva inclusa) di tal che l'utente ha diritto al rimborso del residuo importo di € 12,00; la fattura W2105786262 del 22.02.21 di 38,90 si deve considerare saldata in quanto nella fattura successiva (del 22.02.21) è riportata come detto la dicitura: I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati".

Per quanto sopra precisato, pertanto, l'utente ha diritto ad un rimborso complessivo pari a € 167,60=

Per quanto riguarda, invece, la fattura W2108874268 del 22.03.21 si ritiene che non possa essere oggetto di rimborso in quanto, non vi è alcuna prova documentale a sostegno dell'avvenuto pagamento della stessa.

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 parzialmente l'istanza di Z. A. proposta nei confronti della società WINDTRE s.p.a. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta pertanto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento: a corrispondere la somma di € 562,50= a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco del servizio voce; a corrispondere la somma di € 750,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco del servizio fibra (Fttc); a corrispondere la somma di € 5,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nel riscontro al reclamo; a corrispondere l'importo di € 167,60= a titolo di rimborso delle fatture come in premessa specificate.
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 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