

DELIBERA n°_109_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/326237/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/10/2021;

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 “*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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 14/09/2020 acquisita con protocollo n. 0373345 del 14/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della WIND Tre S.p.A. per le sim riferite al codice contratto n. XXXX XXXX, l'attivazione di servizi non richieste, l'errata fatturazione nonché la mancata risposta al reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- di aver richiesto sulle numerazioni mobili XXXX XXXX - XXXX XXXX XXXX XXXX i servizi voce e dati ad un costo mensile pari ad euro 20,00, mentre per le sim XXXX XXXX e XXXX XXXX al costo mensile di euro 15,00;

- subito dopo l'attivazione, i servizi previsti ad euro 20,00 al mese, hanno trovato ulteriori costi nelle fatture; nella fattura n. 1881814879 (aprile 2018) euro 32,79, nella fattura n. 1882045205 (maggio 2018) euro 40,99, nella fattura n. 1882256984 (giugno 2018) euro 57,38 e nella nella fattura n. 1882470220 (luglio 2018) euro 49,19;

- di aver reclamato al servizio clienti WIND tali addebiti illegittimi, ma invano; di aver reclamato al servizio clienti WIND, per le sim in questione, anche l'attivazione di servizi a pagamento quali Pretty Girls 4 You, Top Mobile e Young Wilde Free, ma invano;

- di aver trasmesso a mezzo pec un reclamo scritto, ma di non aver ricevuto alcuna risposta.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

1) il rimborso di euro 200,00;

2) l'indennizzo di euro 2.000,00 per addebiti non richiesti e non previsti;

- 3) l'indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo;
- 4) lo storno degli insoluti;
- 5) le spese di procedura pari ad euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito WIND, società o operatore, ha depositato la memoria con l'allegata documentazione ed in sintesi ha argomentato quanto segue. In via preliminare la WIND ha eccepito la richiesta fatta dall'istante per il rimborso delle spese di procedura in considerazione che l'art. 20 comma 6 della Delibera n. 353/19/CONS, prevede in primis, la possibilità che le stesse siano rimborsate e dispone espressamente che siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Mentre nel caso di cui si discute l'utente si è limitato a richiederle genericamente senza dimostrare alcunché al riguardo; pertanto e nel merito la società ha riportato la posizione assunta sul punto dall'Autorità nella delibera n. 300/20/CIR ovvero che: "(...) 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 (...)". Nel proseguo e prima di entrare nel merito delle richieste dell'utente, l'operatore ha fatto temporalmente, una ricostruzione delle numerazioni mobili in contestazione ed ha descritto quanto segue. In data 28/06/2016, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto da parte dell'istante, sono state attivate tre sim con listino "My Business Ricaricabile Unlimited Plus Per Teal", ad un costo mensile, cadauna, pari ad euro 24.40 come da documentazione in atti. Nella successiva data del 14/03/2018 l'utente con verbal-order, anche questo depositato in atti in uno alla memoria, ha aderito all'offerta My Business Aziende, offerta con inclusa l'opzione di Ricarica Automatica ALWAYS ON. Ed ancora, in data 30/03/2018 l'istante ha attivato la sim addizionale XXXX XXXX, con abbinata l'opzione Unlimited al costo mensile di euro 15,00 ed un corrispettivo di spedizione pari ad euro 9,00. Premesso quanto sopra la WIND ha quindi affermato, in ragione della mancata segnalazione e dell'assenza di reclami da parte dell'utente, di aver erogato regolarmente il servizio e di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari, che nel tempo, sono stati scelti dall'utente. Mentre sui lamentati servizi a pagamento, l'operatore in via primaria ha evidenziato di aver potuto effettuare le dovute verifiche solo in seguito al ricevimento dell'istanza conciliativa fatta dall'istante, dalla quale è risultato quanto segue. Sulla sim XXXX XXXX sono stati rilevati a far data dal 05/06/2019, la presenza di servizi forniti dal provider Servizi Digitali Srl con regolari log di attivazione come da documentazione probante in atti depositata, che come richiesto dall'utente sono stati disattivati. Mentre sulla sim XXXX XXXX sono stati rilevati in data 29/04/2019, servizi forniti dal provider VIJAYA che però risultano essere stati disattivati nella data del 03/05/2019. Anche per questi servizi sono stati riscontrati nei propri sistemi, la presenza di regolari log di attivazione come da probante documentazione agli atti. In ultimo ha dichiarato che per la

numerazione XXXX XXXX, i servizi di cui si discute risultano essere già disattivati dalla data del 15/10/2018. Ha altresì dichiarato che per tutte le altre sim intestate alla società Edilfiom non si sono riscontrate attivazioni di servizi a pagamento ed che allo stato attuale tutte le sim intestate all'istante, risultano essere disattive sui sistemi della WIND. Inoltre ha anche dichiarato che l'utente presenta, ad oggi, una situazione debitoria di euro 641,09. Proseguendo e nel merito delle singole richieste fatte dall'istante l'operatore ha sinteticamente esplicitato quanto segue. In relazione alle contestazioni sugli addebiti impropri nelle fatture, la WIND ha dichiarato che, sulle utenze in contestazione, a richiesta dell'utente e come da verbal-order agli atti depositato, è stato attivato il servizio di Ricarica Automatica. Tale servizio permetteva di ricaricare automaticamente le sim nel momento in cui il loro credito residuo, era al di sotto di una determinata soglia. Servizio di cui l'istante aveva piena consapevolezza atteso il verbal-order eseguito e depositato agli atti, e di cui lo stesso ha sempre usufruito senza mai contestare i relativi addebiti. Sul punto, ha poi riportato testualmente quanto indicato per tale servizio nelle proprie Condizioni Generali di Contratto ed ha anche riportato in toto l'art. 3.3 del Regolamento di Servizio My Business Ricaricabile Attivazione delle ricariche di traffico e disciplina dei servizi, evidenziando nello specifico, che L'importo di ciascuna ricarica, così come l'importo massimo mensile di credito ricaricato automaticamente, possono essere modificati in ogni momento dal Referente Aziendale tramite l'Area Clienti del portale 3[...]. Per quanto sopra pertanto l'istante, quale Referente Aziendale, poteva disattivare gratuitamente ed in qualunque momento tale servizio non gradito. Anche per i servizi a pagamento solo oggi contestati, la WIND ha ribadito la volontarietà dell'istante all'attivazione di tali servizi in considerazione del deposito in atti al fascicolo dei pertinenti log di attivazioni fatti. Nel proseguo ha poi menzionato il quadro normativo e regolamentare attualmente vigente(il D.M. n. 145/2006, la delibera n.418/07/CONS, la delibera n. 26/08/CIR, la delibera n.52/12/CIR e dal CASP il Codice di Condotta per l'offerta dei servizi premium). Inoltre e sul punto, ha argomentato analiticamente sulla dizione intrinseca dei servizi a sovrapprezzo significando che la loro abilitazione è insita al servizio di telefonia mobile ed è stata resa nota all'istante nel momento in cui lo stesso ha deciso di aderire al servizio WIND. Dall'abilitazione di cui sopra, ha poi distinto la dizione di fruizione, ovvero della richiesta fatta di tali servizi la cui attivazione è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto, però distinto dal contratto di telefonia mobile. Difatti, nel qual caso è l'utente che decide di avvalersi dei servizi per i quali la SIM è astrattamente abilitata, ed è il cliente a manifestare la propria volontà attraverso una specifica attività selezionando sul proprio terminale mobile, l'apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio richiesto. Pertanto ed attesa anche la documentazione prodotta agli atti è evidente che l'istante era perfettamente consapevole dell'attivazione dei sopra citati servizi, oltretutto mai contestati se non solo nel corso dell'anno 2019. In riferimento alla mancata segnalazione dei disservizi da parte dell'istante la WIND ne ha rivendicato l'indispensabilità in considerazione che la segnalazione da parte del cliente, è un elemento necessario affinché l'operatore possa essere messo a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito ed ha riportato l'orientamento espresso, su tale tematica dall'Autorità nelle proprie delibere

(69/11/CIR;9/12/CIR;34/12/CIR;38/12/CIR;113/12/CIR127/12/CIR;130/12/CIR).

Infatti negli scritti sopra menzionati è stato più volte dichiarato che: “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione”.Orientamento espresso dalla stessa Autorità anche nelle recenti delibere/determine (n. 64/16-73/16-79/16 –395/16- 42/18) nelle quali è stato ribadito che la mancanza di reclami esime l’operatore da ogni tipo di responsabilità. In ragione di quanto sopra quindi nessuna violazione è imputabile alla società chiamata in causa. Infatti, se si riconoscesse all’istante la restituzione o lo storno di importi, in assenza di un formale reclamo scritto nei tempi dovuti, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l’utente avrebbe maggiore interesse a denunciare tardivamente una data problematica in modo tale da far lievitare l’ammontare degli importi dovuti ed al tempo stesso di fruire di detti servizi. Nella presente istanza la contestazione delle fatture fatta dall’istante risulta tardiva, in quanto esplicitata ben oltre il termine di 45 giorni, dalla data della loro emissione, come da Carta dei Servizi di WIND in atti depositata. Analoga valutazione deve essere presa per la richiesta di rimborso degli importi fatturati di tutti i servizi a sovrapprezzo, atteso anche che, la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione come da varie sentenze su tali tematiche (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012, Tribunale di Roma, sentenza n. 9292/2013). Inoltre e per completezza la WIND ha anche evidenziato che l’art. 14 comma 4 dell’Allegato A alla Delibera 347/18/CONS-Regolamento sugli indennizzi, prevede testualmente che “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. In merito ai lamentati servizi a sovrapprezzo l’operatore ha relazionato che una qualvolta ricevuta l’istanza conciliativa (UG) ed effettuate le dovute verifiche, gli stessi sono stati disattivati e di aver depositato al fascicolo i rispettivi log di attivazione. Altresì, ed in relazione al comportamento tenuto dall’istante, ed in ragione del divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi - art. 123, comma 2, D.Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) che testualmente dispone “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”, alla società, in questa sede, è stato violato il diritto a difendersi in merito alle fatture risalenti ai periodi e/o periodo precedente. Quindi su tale argomento ha richiamato, l’orientamento espresso dall’Autorità per situazioni analoghe e/o uguali,(determine n. 49/15/DIT, n. 75/15/DIT, n. 100/15/DIT e n. 101/2015/DIT) nelle quali in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 Codice della Privacy, la stessa Autorità ha statuito che : “Gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere

prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. Nel caso in esame, il reclamo risulta pervenuto oltre i termini contrattualmente previsti. Mentre, in riferimento alla richiesta di indennizzi per l’attivazione di servizi non richiesti, la WIND ha richiamato l’orientamento espresso dall’Autorità con la delibera n.29/17/CIR. Difatti nello scritto di cui sopra l’Autorità ha dichiarato espressamente che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all’operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l’utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l’operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell’indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell’addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto. In ragione di quanto sopra descritto la WIND ha quindi espresso l’infondatezza dell’avversaria contestazione con il conseguente rigetto delle richieste di storno/rimborso e di indennizzo fatte. In conclusione della memoria e per quanto in essa argomentato e documentato in atti ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare tutte le richieste fatte dall’istante poiché del tutto infondate sia in fatto che in diritto oltre a non essere state provate.

3. Controdeduzioni dell’istante

In replica alle deduzioni avversarie, l’utente a mezzo del proprio delegato, ha sinteticamente replicato quanto segue. In primis, ha dichiarato di aver reclamato i disservizi lamentati dapprima con reclamo del 17/10/2018 e poi con reclamo del 01/10/2019, ambedue inoltrati a mezzo pec. Ha specificato che con il reclamo del 01/10/2019, rimasto privo di riscontro, lo stesso ha chiesto alla Wind l’invio del verbal-order e che del suo contenuto né ha avuto coscienza e conoscenza solo in sede di deposito dello stesso in uno alla memoria dell’operatore. Mentre con il reclamo del 17/10/2018, rimasto anch’esso privo di riscontro, di aver reclamato l’attivazione dei servizi digitali a pagamento. Ha evidenziato il fatto che se l’operatore avesse dato riscontro ai reclami, il medesimo avrebbe richiesto la disattivazione della “Ricarica Automatica”. Ulteriormente ha specificato che, con il reclamo del 17/10/2018 l’istante ha contestato le fatture dei mesi di aprile, maggio giugno e luglio 2018 e che con il reclamo del 01/10/2019 ha contestato la fattura n. 1982137858 del 08/08/2019. Per quanto sopra riportato pertanto il medesimo ha posto la WIND nelle condizioni di conoscere chiaramente l’oggetto delle richieste e delle segnalazioni fatte. In conclusione delle repliche, in ragione di quanto in esse argomentato e contestato, l’istante ha chiesto al Corecom di accogliere tutte le richieste formulate in istanza, ed ha inoltre ha chiesto, per le ipotesi non specificamente previste dal Regolamento (All. A delibera n.347/18/CONS, art.13, comma 7) l’applicazione per analogia degli indennizzi stabiliti, nonché il riconoscimento integrale delle spese di procedura.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Nel merito non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) in considerazione che l'utente non ha dettagliato e documentato tale richiesta. Infatti si può richiedere il rimborso di una somma nel momento in cui la somma risulta essere stata pagata, anche erroneamente, mentre nel caso di specie l'utente non ha documentato in atti alcun pagamento. Inoltre, ed attesa l'attinenza, non può essere accolta la richiesta di storno degli insoluti e di cui al punto 4). Infatti tralasciando il fatto che anche questa richiesta risulta essere stata formulata indefinita nel quantum, non documentata e mai contestata, in sede di repliche l'istante non ha reso eccezioni alla dichiarazione fatta dalla WIND sul punto " il cliente presenta una posizione debitoria pari ad euro 641,09", né tanto meno l'ha documentata. Nel proseguo si evidenzia inoltre la genericità della richiesta di cui al punto 2); difatti l'istante non ha indicato espressamente l'indennizzo richiesto. Tale richiesta, attese le lamentele dell'utente, per analogia, sembrerebbe rivolta all'indennizzo di cui all'art. 9 dell' allegato A della delibera n.347/18/CONS, Regolamento in materia di indennizzi. Per tale lamentela l'istante ha depositato in atti la fattura n. 1881814879 (aprile 2018), la fattura n. 1882045205 (maggio 2018), la fattura n. 1882256984 (giugno 2018), e la fattura n. 1882470220 (luglio 2018), dalla cui disamina non è risultata l'errata fatturazione contestata. Infatti dall'ascolto del verbal-order del 14/03/2018 e prodotto agli atti dalla WIND, è risultata palese la volontarietà dell'istante all'adesione dell'offerta di WIND denominata MyBusiness Aziende, con inclusa l'opzione di ricarica automatica solo oggi lamentata. Tra l'altro tale documentazione prodotta dall'operatore non ha subito repliche né eccezioni da parte dell'istante. In riferimento alle doglianze inerenti l'attivazione di servizi non richiesti, si argomenta quanto segue. In primis, dalla disanima delle fatture di cui sopra, le uniche prodotte agli atti, non risultano addebiti di somme per servizi pagamento. Ulteriormente si sottolinea che per quelli del 2019, non oggetto del presente procedimento ma comunque indicati dalla WIND in memoria, la stessa società li ha documentati in atti. Difatti al fascicolo vi sono i rispettivi log della loro di attivazione, quindi la volontarietà dall'istante alla loro attivazione, che della loro disattivazione. Ulteriormente si significa che in merito a tali servizi l'orientamento espresso dall'Autorità nelle proprie delibere (una su tutte la delibera n.82/17/CIR) non è quello di riconoscere l'indennizzo ma eventualmente sé dovuto lo storno e/o rimborso. Difatti sul punto l'Autorità ha più volte ribadito che "..... in merito ai tali servizi deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto. Considerato quindi quanto sopra non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) né alcun rimborso e/o storno in quanto nelle fatture prodotte non vi è evidenza di addebito per tali servizi. Mentre nel proseguo ed in relazione alla richiesta di cui al punto 3) si articola quanto segue. In atti risultano depositati dall'utente due reclami uno con

data 17/10/2018 e l'altro con data 01/10/2019, ambedue trasmessi a mezzo pec. In riferimento al reclamo avente data 01/10/2019 si eccepisce la tardività nella sua preposizione atteso che l'istante lo ha formulato ed inviato anche dopo la proposizione dell'istanza conciliativa (24/06/2019). In ragione di quanto sopra descritto pertanto tale scritto non potrà essere preso in considerazione nella presente decisione. Altresì, è doveroso evidenziare che attesa la sua formulazione, non risulta assimilabile ad un semplice reclamo trattandosi anche di una richiesta strumentale al deposito dell'istanza di definizione in quanto volta ad acquisire documentazione inerente il rapporto contrattuale (verbal-order) oggetto di contestazione, mai richiesto prima di tale data dall'istante (delibera Agcom n. 143/17/CIR). Mentre per lo scritto reclamante del 17/10/2018 la cui trasmissione è avvenuta in pari data a mezzo pec e l'allegazione documentale è stata eseguita dall'utente già in sede di proposizione dell'istanza conciliativa, se ne dispone l'accoglimento della richiesta di cui al punto 3). Infatti l'operatore non ha reso evidenza documentale, anche negativa, della risposta data all'utente, Considerata la data del reclamo 17/10/2018 e considerato che il primo confronto tra le parti, udienza di conciliazione, è avvenuto solo nella data del 03/09/2020, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 nella misura massima di euro 300.00(trecento/00).

Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto 5) 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 (ex multis, delibere Agcom nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR, 231/20/CIR 332/20/CIR).

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX, in relazione al codice contratto n. XXXX XXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta a corrispondere all'istante, nel termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, e secondo la modalità indicata dalla stessa in istanza, l'importo di euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. Di rigettare le ulteriori richieste.

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.

Palermo 28/10/2021

IL PRESIDENTE

