CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/438926/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx F. M. - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente **Fxxx F. M.**, del 02/07/2021 acquisita con protocollo n. 0291243 del 02/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. Fraschetti lamenta nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, la pretesa disattivazione del traffico dati sul collegamento sulla linea mobile n. 331.7951198, a sé intestata, asseritamente avvenuta, senza alcun preavviso, a partire dal 5.05.2020. L’istante deduceva, altresì, l’omessa comunicazione di eventuali insoluti; la pretesa mancata estinzione del rapporto contrattuale del 2015 (relativo ai numeri 3xxxxxxxxxx, 3xxxxxxxxxx e 3xxxxxxxxxx), nonostante la sottoscrizione di un nuovo - e sostitutivo - contratto in data 3.12.2017; l’asserita omessa trasmissione delle bollette cartacee all'indirizzo

di residenza; l'illegittima fatturazione a 28 giorni relativamente all'utenza fissa 0x.xxxxxxx e, da ultimo, l'asserita mancata risposta al reclamo del 6.05.2020. Aggiungeva, riguardo alla pretesa novazione del rapporto contrattuale, non eseguita da Wind, corrispondeva in favore di quest'ultimo, per oltre 29 mesi, costi di telefonia ritenuti indebiti perché non sorretti da alcuna causa. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "indennizzo per disattivazione dell'utenza 331.7951198 senza preavviso; rimborso degli importi pagati per la mancata estinzione del rapporto contrattuale del 2015, a seguito del rapporto novativo sottoscritto il 3.12.2017; rimborso per fatturazione a 28 giorni relativamente all'utenza fissa 0x.xxxxxxx; indennizzo per omessa trasmissione bollette telefoniche; indennizzo per mancata comunicazione di eventuali insoluti; indennizzo per mancata risposta al reclamo del 6.05.2020". A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, non depositava alcunchè. Successivamente, con memoria di replica del 4.12.2021, il Sig. Fraschetti prendeva posizione rispetto alle deduzioni dell'operatore, impugnando e contestando tutto quanto ex adverso dedotto. In primo luogo, contestava la circostanza secondo cui Wind, al fine di informarlo dell'imminente sospensione per morosità della linea mobile n. 3xx.xxxxxxx, avrebbe inviato un sms informativo sulla SIM. In realtà, tale comunicazione non sarebbe pervenuta nella sfera di conoscibilità dell'istante perché la numerazione era ed è in uso a terzi, né l'operatore ha adeguatamente provato l'avvenuta ricezione di un sollecito di pagamento. Inoltre, la sospensione posta in essere dall'operatore si rivelava ingiustificata per due ordini di ragioni (i) la mancata ricezione delle fatture nn. 6085122531 e

6080059989 e (ii) l'attivazione, per la linea de qua, dell'addebito diretto sul conto corrente, con conseguente insussistenza della morosità lamentata. Solo in occasione del contatto telefonico con il Servizio Clienti in data 5.05.2020, apprendeva, inoltre, che "dal 3.12.2017 erano state mantenute attive - in modo del tutto illegittimo - due utenze telefoniche (identificate rispettivamente dai numeri 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx), per un importo bimestrale di € 111,22", i cui corrispettivi, ritenuti non dovuti e versati per ben 29 mesi, erano suscettibili di rimborso. Tale circostanza, di cui non era stato possibile avvedersi prima stante il mancato recapito delle fatture presso l'indirizzo del Sig. Fxxx, era dipesa verosimilmente da un errore del dealer che, in occasione dell'accordo novativo asseritamente intercorso in data 3.12.2017, non indicava espressamente tale variazione apponendo la spunta sulla specifica casella. Rappresenta sul punto parte istante che "il rivenditore Wind Tre S.p.a. aveva garantito allo scrivente la possibilità di novare il rapporto obbligatorio del 2015 con quello del 3 dicembre 2017; cosicché il sottoscritto potesse avere, all'interno di un unico regolamento contrattuale, la disciplina delle due utenze mobili 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx, nonché dell'utenza fissa dell'abitazione familiare (identificata dal numero 0x.xxxxxxxx)". E ancora "il partner commerciale della Wind Tre S.p.a. dimenticava (…) di "spuntare" la casella relativa alla portabilità del numero 3xx.xxxxxxx (…); sicché lo scrivente doveva presentare una specifica richiesta di portabilità nella data del 22.01.2018, (…) il disservizio afferente alla mancata portabilità dei numeri 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx originava il reclamo dell'1.02.2018 (…); la H3G S.p.a. riconosceva il proprio errore nella gestione dell'intera pratica e si accordava con lo scrivente per transigere la vertenza pendente innanzi al Corecom. Lazio per l'importo di € 250,00". Parte istante evidenziava quindi che l'errore gestionale in cui Wind era incorsa al momento della sottoscrizione del contratto del 3.12.2017, pacificamente riconosciuto per effetto dell'accordo transattivo sopra citato, era alla base della mancata disattivazione delle linee mobili nn. 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx, che veniva immediatamente sollecitata al Servizio Clienti. Inoltre, a riprova dell'affidamento nutrito da parte istante circa l'avvenuta novazione del contratto, si rilevava che i numeri 3xx.xxxxxxx, 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx non avevano registrato alcun traffico telefonico, né alcun traffico dati, proprio a partire dal 3.12.2017 perché non utilizzati e che, prima del maggio 2020, non era possibile avvedersi di nulla attesa la mancata ricezione dei conti telefonici. Si contestava, quindi, la valenza probatoria delle condizioni generali di contratto e, in particolare, del conto telefonico dell'8.04.2018 depositate da Wind unitamente alla memoria difensiva, stante il mancato raggiungimento della prova in ordine alla loro ricezione. Nel merito, si contestava la veridicità dell'affermazione secondo cui solo il 30.03.2018 veniva chiesta, per la prima volta e tramite canale dealer, la portabilità interna del numero 3xx.xxxxxxx e non la disattivazione della sim originaria, in quanto "a quella data lo scrivente aveva già sollecitato la portabilità tramite la sottoscrizione di un apposito modulo e aveva già depositato l'istanza al Corecom Lazio". Altrettanto destituita di fondamento si riteneva l'affermazione per cui Wind non avrebbe mai ricevuto alcuna richiesta di cessazione nel dicembre 2017, né alcun reclamo relativo al ritardo nella relativa lavorazione, stante quanto provato per tabulas. Depositava, fra le altre cose, ben oltre il termine di 45 giorni previsto

dall'art. 16, co.2, delibera 203/18/CONS, la seguente documentazione: reclamo del 6.05.2020, comunicazione del 7.05.2020 della Wind sullo stato di lavorazione della segnalazione, richiesta di portabilità del numero 3xx.xxxxxxx del 22.01.2018, istanza del 14.03.2018 indirizzata al Corecom Lazio, con i relativi allegati, transazione del 6.06.2018 intervenuta tra lo scrivente e la H3G S.p.a., comunicazione del

5.05.2020 per la disdetta dei numeri telefonici 3xx.xxxxxxx, 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx, comunicazione del 28.07.2021 per il sollecito della trasmissione delle bollette telefoniche, comunicazione del 28.07.2021 della Wind sullo stato di lavorazione della segnalazione; comunicazione del 3.09.2021 della Wind e risposta in pari data del Sig. Fraschetti.

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 23.11.2021, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità della richiesta risarcitoria formulata dal Sig. Fraschetti ed evidenziato, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Nel merito, ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio. Inoltre, ha contestato, perché destituiti di fondamento, gli addebiti in merito alla sospensione della sim, mancata cessazione ed indebita prosecuzione del ciclo di fatturazione, a fortiori con riferimento alla sospensione della sim 3xx.xxxxxxx, stante la ricostruzione degli eventi fornita. A tal proposito, forniva le seguenti informazioni relative alle numerazioni de quibus. La sim n. 3xx.xxxxxxx veniva attivata su richiesta dell'istante con offerta web light in data 20.11.2015, mentre "in data 30.03.2018 veniva richiesta dall'istante, tramite canale dealer, una portabilità interna della numerazione 3xx.xxxxxxx sulla sim con numerazione 3xx.xxxxxxx; non venendo richiesta dall'istante contestualmente la cessazione della sim originaria essa rimaneva attiva e il sistema assegnava in automatico alla sim di origine il numero 3xx.xxxxxxx." Si legge inoltre in memoria che "destituite di fondamento appaiono le contestazioni generiche dell'istante relative a: "rimborso degli importi pagati per la mancata estinzione del rapporto contrattuale del 2015, a seguito del rapporto novativo sottoscritto il 3 dicembre 2017 "ed "omessa trasmissione delle bollette cartacee all'indirizzo di residenza"". Wind precisava che l'istante riceveva regolare fattura relativa al centro di fatturazione 6900087169 per il pagamento dei canoni delle sim postpagate con numerazione 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx (che, a seguito di migrazione interna del 30.03.2018, ha assunto la numerazione 3xx.xxxxxxx) e che le fatture venivano correttamente inviate all'indirizzo indicato nelle proposte contrattuali. Rilevava altresì che non era mai stata ricevuta alcuna richiesta di cessazione nel dicembre del 2017 nè alcun reclamo in proposito, di cui parte istante non forniva infatti idoneo riscontro probatorio. Con riferimento alla vicenda patologica del contratto, si deduceva che "in data 2.03.2020 veniva inviato un SMS informativo sulla sim dell'istante con numerazione 3xx.xxxxxxx a seguito del mancato pagamento delle fatture n. 6085122531 e n. 6080059989, relative a suddetta sim, e scadute rispettivamente il 20.02.2020 e il 22.01.2020. In data 4.05.2020 la sim n. 331.7951198 veniva sospesa a seguito della persistente morosità. In data 5.05.2020 l'istante contattava il servizio clienti per chiedere spiegazioni sulle fatture ed effettuava il pagamento delle fatture insolute n. 6085122531 e n. 6080059989. In data 5.05.2020 la sim con numerazione 3xx.xxxxxxx veniva riattivata. In data 5.05.2020 perveniva una pec dell'istante con richiesta di cessazione per le sim con numerazione: 3xx.xxxxxxx, 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx. In data 3, 4 e 7.06.2020 venivano cessate rispettivamente le sim con numerazione: 393.9166077, 391.1203516 e 391.4881825 dopo 30 giorni come da art. 21.2 delle Condizioni Generali di Contratto (…). In data 6.05.2020 perveniva una pec di reclamo dall'istante in merito alla fatturazione emessa, mancata cessazione delle sim nel 2017, applicazione delibera 269. In data 7.08.2020 (…) il reclamo veniva ritenuto non fondato l'istante veniva contattato e informato." Ad ogni buon conto, l'operatore precisava che l'eventuale fatturazione indebita è produttiva della sola restituzione degli importi addebitati in fattura o dello storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti, non potendosi riconoscere alcun tipo di indennizzo. In sintesi, le utenze mobili n. 3xx.xxxxxxx, n. 3xx.xxxxxxx e n. 3xx.xxxxxxx sono state cessate in data 3, 4 e 7.06.2020, a seguito di PEC datata 5.05.2020, mentre la cessazione della linea mobile n. 3xx.xxxxxxx è intervenuta in data 17.09.2021. In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si dava atto che, nelle more del procedimento, si era provveduto alla liquidazione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, pari ad € 120,00, tramite bonifico bancario, di cui non si allega prova. Wind eccepiva infine l'infondatezza della contestazione relativa alla richiesta di: rimborso per fatturazione a 28 giorni dei corrispettivi riferiti all'utenza fissa 06.89237489, in quanto il Sig. Fxxx, ancora attivo su rete Wind, "può accedere alla sua area clienti, a cui risulta correttamente iscritto, e può scegliere la modalità di ristoro da un catalogo di offerte a sua disposizione". A supporto delle proprie

argomentazioni, depositava la seguente documentazione: proposta di contratto linea mobile n. 3xx.xxxxxxx, proposta di contratto linea mobile n. 3xx.xxxxxxx, proposta di contratto linea mobile n. 3xx.xxxxxxx, proposta di contratto linea mobile n. 3xx.xxxxxxx, proposta di contratto linea mobile n. 3xx.xxxxxxx, fattura n. 1832644518, condizioni generali di contratto e Carta dei Servizi.

Occorre, in primo luogo, eccepire d'ufficio l'incompetenza materiale del Corecom adito con riferimento alle domande di indennizzo formulate da parte istante per (i) omessa trasmissione delle bollette telefoniche e (ii) mancata comunicazione di eventuali insoluti, in quanto non si tratta di fattispecie indennizzabili ai sensi dell'All. A della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle a nessuna di esse, in applicazione del principio di analogia. A tutto voler concedere, qualora l'addebito sub (ii) volesse sussumersi all'interno di un più generico obbligo informativo gravante sull'operatore, la domanda è in ogni caso da respingere perché Wind ha inviato apposito SMS informativo per l'insoluto di cui alla SIM n. 3xx.xxxxxxx. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. In merito alle residue domande, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Nel merito, esse si intendono parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Dall'istruttoria svolta, appare totalmente destituita di fondamento la contestazione relativa alla disattivazione dell'utenza mobile n. 331.7951198, asseritamente posta in essere da Wind senza preavviso, in quanto la numerazione è stata invero solo sospesa, in data 4.05.2020, a causa della persistente morosità del Sig. Fraschetti, e riattivata in data 5.05.2020, dopo l'avvenuto saldo delle fatture insolute n. 6085122531 e n. 6080059989, scadute rispettivamente il 20.02.2020 e il 22.01.2020. Tuttavia, pur nel rispetto del principio di corrispondenza fra il chiesto e il pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c., in applicazione delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritiene opportuno considerare la richiesta pecuniaria formulata da parte istante valida e sussumibile nella fattispecie di cui all'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS ("…le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"). A tal fine, occorre verificare la sussistenza, in fatto e in diritto, dei requisiti previsti dalla norma. L'operatore precisa che il preavviso è stato fornito all'utente finale in data 2.03.2020 tramite apposito SMS informativo sulla sim n. 3xx.xxxxxxx. come da printscreen della schermata di sistema riprodotta nella propria memoria difensiva. A nulla rileva quanto eccepito da parte istante in merito al fatto che la linea mobile non fosse nella propria disponibilità, perché in uso a terzi, e che, quindi, il sollecito non sia pervenuto nella propria sfera di conoscibilità, posto che soltanto il titolare del contratto è l'interlocutore del fornitore del servizio ed è responsabile del traffico generato dall'utenza rispetto alla quale, fino a prova contraria, non era stata né richiesta né effettuata variazione dell'anagrafica. Riguardo alla fondatezza della pretesa creditoria di Wind, vale a dire l'effettiva esistenza di un insoluto derivante da fatture di cui il Sig. Fxxx non era a conoscenza, stante la mancata ricezione dei conti telefonici emessi, non dimostrata aliunde, vale quanto segue. L'attivazione della domiciliazione bancaria, espressamente opzionata nel contratto in atti (cfr. doc. 10) del fascicolo istruttorio), avrebbe dovuto scongiurare l'eventualità di ritardati/mancati pagamenti dei conti telefonici ed è peraltro attestata anche dall'operatore, come dimostra il printscreen delle schermate del sistema contabile riprodotto in memoria, recante l'indicazione del RID quale modalità di pagamento. È pertanto evidente che la problematica che ha generato l'insoluto ha riguardato unicamente Wind e l'utente finale deve essere necessariamente tenuto indenne delle conseguenze negative da essa derivanti, con conseguente accoglimento della domanda di indennizzo per sospensione del collegamento, pari ad € 7,50, calcolata con riferimento alla giornata di disattivazione della SIM (4-5.05.2020). Appare infondata e non provata e, pertanto, da rigettare la domanda di rimborso degli importi pagati per la mancata estinzione del rapporto contrattuale del 2015, a seguito del rapporto novativo sottoscritto il 3.12.2017. In primo luogo, al netto delle asserzioni, invero apodittiche, del Sig. Fraschetti circa la valenza novativa del contratto sottoscritto presso il dealer in data 3.12.2017, non è provata nè l'esistenza di un reclamo circa la mancata interruzione del ciclo di fatturazione delle utenze mobili n. 3xx.xxxxxxx, n. 3xx.xxxxxxx e n. 3xx.xxxxxxx né tantomeno una richiesta espressa di cessazione, documentata solo a partire dal 5.05.2020. Rispetto a tale disdetta, Wind si è dimostrata adempiente, provvedendo a cessare le linee de

quibus, rispettivamente, in data 3, 4 e 7.06.2020, nel pieno rispetto delle tempistiche previste da contratto. Sembra altresì opportuno sottolineare come sia la stessa parte istante ad eccepire come le SIM non generassero traffico ("dal 3 dicembre 2017 i numeri 3xx.xxxxxxx, 3xx.xxxxxxx e 3xx.xxxxxxx non hanno registrato alcun traffico telefonico, né alcun traffico dati"), sicchè non vi sarebbe alcun pregiudizio economico collegato alla prosecuzione del ciclo di fatturazione posta in essere da Wind. Nell'eventualità in cui ad esse fosse imputato – e, quindi, fatturato – un importo quale canone mensile d'uso, tale circostanza non risulta adeguatamente provata: la richiesta di rimborso degli importi pagati e non dovuti dal Sig. Fraschetti va pertanto rigettata, perché generica ed indeterminata nell'an e nel quantum. Parte istante non prova di aver effettivamente corrisposto sine titulo a Wind le somme di cui chiede il rimborso, né prova per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contestate, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Sul mancato rimborso/ indennizzo collegato alla fatturazione a "28 giorni", che in questa sede si addebita relativamente all'utenza fissa 0x.xxxxxxx, si ricorda che il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 499/17/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società Telecom il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constatava che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi". In considerazione di quanto sopra, la richiesta del Sig. Fraschetti si appalesa fondata ma, come eccepito dall'operatore in memoria, la restituzione dei giorni erosi, per un importo – già calcolato – di € 5,09, necessita di un comportamento attivo dell'utente finale, il quale "può accedere alla sua area clienti, a cui risulta correttamente iscritto, e può scegliere la modalità di ristoro da un catalogo di offerte a sua disposizione". Per il reclamo del 6.05.2020, riscontrato tardivamente e con esito negativo in data 7.08.2020, Wind dà atto di aver disposto, nelle more del procedimento, il pagamento di un indennizzo di € 120,00 tramite bonifico bancario, nel rispetto del massimale di cui alla Carta dei Servizi, senza provare alcunchè. In realtà, all'interno del fascicolo istruttorio, sebbene depositata tardivamente rispetto al termine di cui all'art. 16, co.2, delibera 203/18/CONS, vi è la richiesta di disdetta trasmessa via PEC in data 5.05.2020 (cfr. doc. 27) del fascicolo istruttorio), a cui, invero, l'operatore ha fornito riscontro per facta concludentia, stante la tempestiva disattivazione delle linee nn. 3xx.xxxxxxx, n. 3xx.xxxxxxx e n. 3xx.xxxxxxx. Contestualmente, il Sig. Fraschetti chiedeva un riepilogo "dei piani tariffari relativi ai numeri "superstiti" 328.8718490 (a me in uso), 3xx.xxxxxxx (in uso alla mia compagna Alexandra Fabbi Levchuk) e 3xx.xxxxxxx (dell'abitazione familiare di via Antonio Conti n. 19 - Roma); così da avere un quadro aggiornato della situazione contrattuale e un prospetto dei differenti oneri di telefonia", senza ricevere alcun riscontro. Ebbene, corre l'obbligo di precisare che la produzione documentale di parte istante ha avuto luogo tardivamente ma non può considerarsi irricevibile, perchè comunque dotata di valenza probatoria. Essa è pertanto meritevole di valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e di completamento istruttorio (v. Agcom Delibera n. 157/11/CIR) ma non ai fini del riconoscimento di un indennizzo. Tuttavia, considerato quanto sopra circa il riconoscimento della somma di € 120,00 a titolo di indennizzo come da Carta Servizi, laddove Wind non vi abbia ancora provveduto nelle more del procedimento, quest'ultimo è tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 12, All. A, delibera 347/18/ CONS, la somma di € 300,00. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, 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.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/07/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 7,50, a titolo di indennizzo da sospensione della linea, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo nonché la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del

Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi f.to