

DETERMINA 53 Fascicolo n. GU14/586046/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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

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;

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;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 10/02/2023 acquisita con protocollo n. 0037294 del 10/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza mobile n. 329 231xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta l’attivazione di un profilo tariffario non richiesto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- subiva “[u]n primo cambio del contratto a (sua) insaputa (...) a marzo del 2022 (e) dopo numerosi contatti con gli operatori di Wind3 nei quali (...) si riferiva che la variazione era dovuta ad una (sua) richiesta, (veniva) riattivata la tariffa originaria;
- “[a] settembre 2022 (era) stato nuovamente cambiato il piano tariffario a (sua) insaputa (con l’attivazione del) piano “MIA UNLIMITED EASY PAY” a 16,99 euro al mese più oneroso del (...) precedente;
- “[d]opo (...) rimostranze all’Operatore (ottenne) copia di un contratto a seguito del quale (era) stato cambiato il piano. Il contratto (era) stato trasmesso all’Operatore dal negozio WindTre di xxx in via xxx in cui qualcuno (aveva) riprodotto la (sua) firma. Per la falsificazione (aveva) già presentato denuncia ai Carabinieri di xxx come da allegato. Come risulta(va) evidente dai documenti già inviati all’operatore WindTre, la firma presente sul contratto (era) completamente diversa da quella sulla denuncia e anche da quelle presenti sui contratti già sottoscritti nel 2021 e già in possesso dell’Operatore telefonico, il contratto falsificato inoltre riporta(va) il nome di xxx e non il (suo) ossia XXX. Nonostante (avesse) trasmesso all’Operatore copia della denuncia, richiesto l’annullamento del piano tariffario indebitamente variato oltre che la restituzione delle somme di denaro in più (attribuitegli), non (aveva) ricevuto alcuna risposta. Precis(ava) che dopo l’apertura del reclamo su “Conciliaweb” l’operatore (aveva) ripristinato la tariffa originaria e restituito la differenza (...) corrisposta nel periodo interessato. In merito all’indennizzo (...) richiesto non (aveva) ricevuto alcuna somma”;
- in data 29 settembre 2022 presentava reclamo all’operatore via PEC. In tale reclamo, l’istante affermava, tra l’altro, che “[i]n data 21 dicembre 2021 (aveva) attivato l’offerta Di Più Full 5G Easy Pay che comprendeva anche il cellulare SAMSUNG S21 5G per la spesa mensile di euro 12,99. In data 2 agosto 2022, come ogni mese, (era) arrivato sms WINDTRE con la comunicazione del buon fine del pagamento e del rinnovo di tale offerta. In data 27/09/2022 alle ore 17,25 (aveva) ricevuto un sms dalla WINDTRE che (lo)

avvisava che l'offerta non era più attiva e che era attiva una nuova offerta, MIA Unlimited Easy Pay per la spesa mensile di euro 16,99. (Chiamava) il numero attivo del Servizio Clienti (e) il giorno dopo 28/09/22 (era) arrivato un SMS che comunicava che dopo aver effettuato le verifiche necessarie, la (...) segnalazione non poteva essere accolta. (Chiamava) nuovamente l'assistenza clienti e (...) (riceveva la comunicazione) che risulta(va) un'attivazione da negozio con tanto di foglio firmato. (Sosteneva) di non (aver) mai richiesto tale attivazione e non si (era) recato in nessun negozio e pertanto disconosce(va) in maniera assoluta tale operazione, richiede(va) altresì che (venisse) esibita tale richiesta firmata e da quale negozio (era) stata fatta (tale) operazione per eventuale denuncia alle autorità locali e che (venisse) al più presto riattivata l'offerta originale. (Rimaneva) in attesa di un (...) urgente riscontro positivo, in assenza del quale (avrebbe denunciato) l'accaduto alle autorità di PS".

- allegava il contratto del 27 settembre 2022 e la denuncia presentata ai Carabinieri di xxx il 26 ottobre 2022.

In data 23 gennaio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi euro 2.000,00, quanto segue:

- i) *"2000 euro di indennizzo per il tempo che ho dovuto dedicare alla vicenda: chiamate ai call center; mail; Pec; denuncia alle Autorità competenti; consulenze; raccolte informazione; passaggio ad altro operatore telefonico per il venir meno della fiducia quale ovvia conseguenza della vicenda; per un totale quantificabile ad oggi in 25 ore almeno".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 27 marzo 2023 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha eccepito l'infondatezza di tutte le richieste avanzate dall'istante per i motivi di seguito indicati.

Anzitutto, l'operatore ha affermato che *"[i]n data 16/12/2021 tramite rivenditore autorizzato, risaliva sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 154694135xxxx (All. 1) per l'attivazione della sim mobile n. 388628xxxx associato al piano telefonico "New Basic" con richiesta di MNP del n. 329231xxxx che si completava in data 24/01/2021 e adesione all'Offerta con il Finanziamento per l'acquisto del terminale Samsung Galaxy S21 128GB Phantom grey, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: Wind Tre dà atto che la sim oggetto di doglianza risulta ad oggi disattiva sulla propria rete a far data del 29/11/2022 per passaggio ad altro OLO".*

Di seguito, l'operatore ha eccepito in via preliminare l' *"[i]nammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno".* Al riguardo ha sostenuto che *"[l]a richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità."*

Nel merito, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale come di seguito esposto:

- *“In data 31/03/2022 risaliva sui sistemi Wind Tre un ordine di variazione contrattuale verso nuova offerta “Easy Pay - MIA Unlimited” al costo mensile di euro 18,99 da parte del canale punto vendita. In pari data, con contatto telefonico al Servizio Clienti, parte istante comunicava di aver ricevuto un SMS di cambio offerta che non aveva richiesto e chiedeva il ripristino dell’offerta precedente. La richiesta veniva reiterata in data 04 e 12/04/2022 sempre con la stessa modalità. La convenuta, a seguito di puntuali verifiche effettuate, rilevando l’assenza di documentazione a supporto del Punto Vendita, procedeva in data 15/04/2022 a ripristinare l’offerta “Mobile Premium Easy Pay” originariamente attiva sulla sim oggetto di doglianza e in data 02/05/2022 veniva predisposta la nota di credito n. 31220001xxxx di euro 13,63 a storno di quanto maggiormente corrisposto con la diversa tariffa, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta”.*
- *“Come asserito da parte istante, in data 27/09/2022 risaliva sui sistemi Wind Tre un nuovo ordine di variazione contrattuale da canale Dealer Wind Tre verso un’offerta “Mia Unlimited Easy Pay” al costo di 16,99 mensile. In pari data, con contatto telefonico al Servizio Clienti, parte istante comunicava di aver ricevuto un SMS di cambio offerta che non aveva richiesto e chiedeva il ripristino della sua offerta originaria. La convenuta, a seguito di puntuali verifiche effettuate, rilevando la presenza in tale circostanza di una Proposta Contrattuale sottoscritta dal sig. XXX, non accoglieva la richiesta formulata dallo stesso ricorrente. In data 29/09 e 06/10/2022 pervenivano alla scrivente società due PEC di disconoscimento relativamente all’attivazione della tariffa di cui sopra. I reclami venivano considerati infondati e in data 10/10/2022 veniva fornito riscontro scritto al sig. XXX mediante PEC all’indirizzo xxx@pec.it, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta.”*
- *“In data 27/10/2022 perveniva una denuncia effettuata presso le Autorità competenti”. Al riguardo, l’operatore ha richiamato “la Delibera AGCOM 51/10/CIR secondo la quale: “deve affermarsi l’incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell’autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. e demandata all’Autorità giudiziaria ordinaria” e “la Delibera n. 40/2021 del Corecom Umbria che riporta: “In via generale, va evidenziato che il Corecom non può prendere in considerazione profili attinenti l’autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento c.d. di autenticità esula dall’ambito di competenza dell’Autorità e quindi dei Corecom (conforme, Agcom, delibera n. 212/18/CIR), ai sensi dell’articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935)” e ha quindi sostenuto che “ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, e relativa al riconoscimento di indennizzi, non potrà essere decisa dall’Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza”. L’operatore ha inoltre affermato che “eventuali disconoscimenti esulano dall’ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall’art. 20.4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS e successive modifiche che statuisce: “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità” e che “[i]l disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile come sopra meglio descritto e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio)”. Infine,*

l'operatore ha sostenuto che "[v]olendo considerare, in maniera estremizzata, la contestazione oggetto di vertenza ovvero "Attivazione servizi non richiesti", si evidenzia che l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi od allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT, e sempre che il tutto sia stato regolarmente contestato ed effettivamente provato. Alla luce delle su esposte argomentazioni, si deve ritenere che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che nessun indennizzo deve essere corrisposto secondo quanto previsto dalla Delibera 347/18/CONS".

- *In ogni caso, l'operatore ha affermato che, "seppur risaliva sui sistemi del Gestore attraverso un punto vendita autorizzato un ordine di cambio offerta, dà atto di aver provveduto in data 23/11/2022 a ripristinare l'offerta "Mobile Premium Easy" e a predisporre la nota di credito n. 31220002xxxx di euro 24,70 a storno di quanto maggiormente corrisposto con il secondo cambio tariffario, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta" e che "[i]l cliente veniva contattato telefonicamente dal Servizio Clienti e informato anche a mezzo SMS sulla sim oggetto di doglianza, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta". Infine, l'operatore ha sostenuto che "[l]e suddette note di credito venivano rimborsate in favore di parte istante a mezzo bonifico bancario con data valuta 19/01/2023 e, come dallo stesso confermato con la presente istanza".*
- *L'operatore ha quindi segnalato che "lo storno della fatturazione emessa con emissione di relative note di credito emesse con procedura ordinaria delegittima la richiesta di ulteriori pretese, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore" e ha richiamato "nel merito la recente Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise: "[...] Come dispone la citata Delibera," (n. 203/18/CONS), "e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Tra le considerazioni che si reputa opportuno fare in questa sede vi è anche la seguente: c'è da sottolineare che il reclamo è stato gestito per facta concludentia. [...]" e "la Delibera n. 58/2020 del Corecom Calabria: "[...] Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giacché il reclamo risulta riscontrato per "facta concludentia", con la risoluzione del guasto [...]". L'operatore ha quindi concluso con l'affermazione che "[n]on si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".*

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di "dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata, così come eccepito dall'operatore in memoria. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004

n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Dunque, la denuncia sporta dall'istante presso la stazione dei Carabinieri di Firenze verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Nel caso di specie, si ritiene quindi che il contratto, allegato dalla parte istante e datato 27 settembre 2022, meriti una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e del completamento istruttorio.

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere “2000 euro di indennizzo per il tempo che ho dovuto dedicare alla vicenda: chiamate ai call center; mail; Pec; denuncia alle Autorità competenti; consulenze; raccolte informazione; passaggio ad altro operatore telefonico per il venir meno della fiducia quale ovvia conseguenza della vicenda; per un totale quantificabile ad oggi in 25 ore almeno”, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra sull'applicazione di un profilo tariffario non richiesto sull'utenza mobile n. 329 231xxxx.

La parte istante ha lamentato l'applicazione non richiesta del profilo tariffario “*Mia Unlimited Easy Pay*” più oneroso del precedente, laddove l'operatore ha sostenuto di aver attivato tale profilo a seguito di un ordine di variazione contrattuale da canale Dealer Wind Tre.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

In via generale, si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio risulta che l'istante ha disconosciuto l'applicazione del profilo tariffario “*Mia Unlimited Easy Pay*” attivato, senza il suo consenso, da parte del gestore telefonico. Di contro l'operatore, nelle proprie memorie, pur avendo evidenziato di aver verificato a seguito del reclamo dell'utente la presenza nei propri sistemi di un cambio tariffario sottoscritto, ha allegato unicamente la copia del contratto del 2021 non disconosciuto dall'utente.

Inoltre, dagli atti del procedimento risulta che, a fronte dell'attivazione del nuovo profilo tariffario, la parte istante, fin dalla prima segnalazione effettuata al servizio clienti nella stessa data della suddetta attivazione, 27 settembre 2022, abbia fatto inequivocabilmente presente, rendendo quindi edotta la controparte, di non aver mai richiesto la nuova offerta. Tale rimostranza è stata reiterata anche dopo aver ricevuto copia del contratto del quale ha disconosciuto la firma con reclamo scritto del 29 settembre 2022. La parte istante ha anche presentato, in data 26 ottobre 2022, denuncia di truffa presso i Carabinieri.

Ciò premesso, nel caso di specie, si ritiene che l'operatore abbia provveduto a mantenere attivo un profilo in presenza di diverse comunicazioni di disconoscimento inviate dalla parte istante unitamente alla denuncia presentata alle Autorità competenti.

Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi (in combinato disposto con l'articolo 13, comma 1) secondo il quale *“nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”* e in base al quale la parte istante, per i complessivi 55 giorni intercorrenti dal 29 settembre 2022 (data di invio, mediante PEC, del primo reclamo tracciato) al 23 novembre 2022 (data di ripristino della precedente offerta) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo complessivo pari ad euro 137,50 (centotrentasette/50) per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 10/02/2023 è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 137,50 (centotrentasette/50) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto sull'utenza mobile n. 329 231xxxx

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)