

DETERMINA 13 Fascicolo n. GU14/742531/2025

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 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 la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali 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 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 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);

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/03/2025 acquisita con protocollo n. 0074772 del 24/03/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 056588xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta la perdita della numerazione storica 0565 70xxxx, la mancata trasparenza nelle informazioni precontrattuali e la mancata risposta al reclamo.

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

- ad inizio luglio 2023 riceveva una telefonata da *“soggetti che dichiaravano essere incaricati del gestore telefonico pro tempore (Vodafone) e che le comunicavano imminenti variazioni unilaterali relative al contratto in essere con detto operatore, variazioni che prevedevano forti aumenti degli addebiti a suo carico per i servizi di telecomunicazione forniti sulla numerazione storicamente posseduta, da oltre 20 anni, corrispondente allo 0565 70xxxx, numerazione relativa all’utenza situata presso la propria attività commerciale”*. Inoltre, nella medesima telefonata era informata circa un futuro contatto da parte di *“una non meglio definita associazione dei consumatori al fine di gestire le variazioni contrattuali necessarie”*;
- il 12 luglio 2023 veniva contattata *“dalla sig.ra xxx con numero telefonico +39 339 812xxxx che riferiva di essere stata informata della volontà da parte della sig.ra xxx di recedere senza spese dal proprio fornitore a seguito di variazioni unilaterali delle condizioni economiche”*, ritenendo si trattasse *“dell’associazione consumatori a lei introdotta nel precedente contatto telefonico e di cui, in buona fede, non aveva motivo di dubitare”*;
- solo successivamente apprendeva che *“la sig.ra xxx nella chat di WhatsApp mostrava un contatto con la dicitura xxx Wind Tim”*, la quale *“suggeriva all’utente di stipulare un contratto per la linea dell’attività commerciale con la società Wind Tre e riferiva, inoltre, dell’impossibilità di trasferire la numerazione 056570xxxx al nuovo gestore Wind Tre, ossia di esercitare il proprio diritto alla portabilità della numerazione ed al mantenimento di detta numerazione storicamente posseduta da oltre 20 anni se non a costo di ingenti aumenti tariffari, rimanendo col proprio gestore Vodafone, o di una sospensione del servizio prevista dai regolamenti in questi casi e di durata di diverse settimane, se cambiando gestore ed accettando il nuovo contratto Wind Tre avesse mantenendo la numerazione 056570xxxx storicamente posseduta”*;
- in virtù di tali informazioni si convinceva *“della necessità di stipulare un nuovo contratto con nuova numerazione 056588xxxx”*, trovandosi così *“vittima di un vero e proprio raggirò di cui peraltro abbiamo trovato numerosi precedenti e tracce sui canali “social” e sui motori di ricerca, raggiri posti in essere da parte di tali soggetti per mezzo di tale numerazione mobile +39 339 812xxxx, soggetti che agiscono con le medesime modalità testimoniate dalla sig.ra xxx o con modalità del tutto analoghe e che inducono con l’inganno gli Utenti a stipulare contratti con Wind Tre”*;

- riteneva *“censurabile il comportamento della incaricata Wind Tre che dava informazioni precontrattuali del tutto arbitrarie e fuorvianti”*, tanto da determinarsi *“ad assumere una nuova numerazione”* e *“a cessare il contratto relativo alla linea 056570xxxx, storicamente posseduta dalla attività commerciale di quest’ultima, determinando la perdita di detta numerazione storica”*;
- si rendeva conto *“del raggio solo successivamente, consultata una vera associazione dei consumatori”* e, pertanto, il 23 febbraio 2024 inviava una raccomandata di reclamo all’operatore per segnalare l’intera vicenda accaduta, ma rispetto alla quale non riceveva risposta;
- *“anche a causa della perdita della numerazione storicamente posseduta, l’attività della sig. xxx è attualmente irrimediabilmente chiusa e cessata per irrimediabili difficoltà economiche”*.

In data 7 gennaio 2025, l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica di conciliazione, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti, l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- “indennizzo per mancata risposta al reclamo (euro 300,00)”*;
- “indennizzo per perdita della numerazione fissa di tipologia aziendale storicamente posseduta da oltre 10 anni (euro 6000,00)”*;
- “ulteriore indennizzo di euro 1500,00 per le informazioni precontrattuali ingannevoli fornite all’Utente”*;
- “rimborso di tutto quanto pagato dall’Utente a seguito del contratto relativo alla linea 056588xxxx, stipulato in successivamente e conseguentemente alle informazioni ingannevoli fornite”*.

2. La posizione dell’operatore

Nell’ambito del contraddittorio l’operatore ha depositato in data 9 maggio 2025 una memoria difensiva con allegata documentazione, nella quale ha preliminarmente precisato che *“in data 10/07/2023 a seguito di consenso vocale (All. 1) tramite Call Center veniva registrato sui sistemi Wind Tre un ordine di attivazione relativo al Contratto n. 159914854xxxx (All. 2) per l’attivazione di una nuova linea fissa (n. 056588xxxx) associata all’offerta commerciale “Internet 200” con un accesso FTTC VULA al costo mensile di euro 26,99 (iva inclusa) compreso l’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate al costo di euro 5,99 al mese per 48 mesi”*, mentre *“la linea n. 056570xxxx citata con la presente istanza non risulta essere mai stata attivata sui sistemi Wind Tre”*.

Quanto al merito, l’operatore ha eccepito quanto di seguito riportato:

- per la linea n. 056570xxxx non riceveva alcuna richiesta di migrazione da parte dell’istante, ma solo il *“consenso vocale del 10 luglio 2023 per l’attivazione di una nuova linea telefonica associata ad un’offerta commerciale in abbinamento all’acquisto del modem, fornito con la formula della vendita a rate”*, rispetto alla quale in data 12 luglio 2023 inviava mail di conferma all’istante;
- la predetta richiesta di attivazione *“si completava correttamente e nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), in data 18/07/2023”*;
- precisava ulteriormente che *“tanto nella proposta contrattuale regolarmente sottoscritta e accettata dalla parte istante, tanto nell’ordine di attivazione risalito sui sistemi Wind Tre non risultava alcuna richiesta di migrazione della linea n. 056570xxxx. È del tutto evidente, infatti, che nessun codice di migrazione (CDM) veniva comunicato a Wind Tre in fase di sottoscrizione contrattuale”*;

- a tal proposito richiamava l'articolo 2.4 delle Condizioni generali di contratto, in forza del quale *“il Cliente è informato che, in caso di servizio attivo con altri operatori, per poter attivare i Servizi WINDTRE dovrà richiedere al suo attuale operatore (es TIM, Vodafone oppure altro operatore) i codici necessari (ad esempio denominati PIN o codice di migrazione)”*;
- sosteneva che *“nessuna responsabilità può pertanto essere imputata a Wind Tre relativamente all'attivazione di un nuovo contratto con una nuova linea diversa dal “(...) numerazione storicamente posseduta da oltre 20 anni, corrispondente allo 0565 70xxxx(...)” e, tanto meno nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta tale da richiedere indennizzo per perdita della numerazione ai sensi dell'art. 10 del Regolamento di Procedura”*;
- il 28 febbraio 2024 riceveva una raccomandata di reclamo *“con la quale l'istante si lamentava la perdita della numerazione 056570xxxx non migrata e se ne richiedeva immediato recupero, nonché si richiedeva l'annullamento del nuovo contratto e il rimborso di quanto pagato e gli indennizzi”*, alla quale *“forniva riscontro scritto di mancato accoglimento”* in data 29 marzo 2024, perché ritenuta infondata;
- il 23 ottobre 2024 riceveva una pec con la quale *“la signora xxx richiedeva la cessazione della linea n. 056588xxxx con relativa perdita della numerazione e il mantenimento del pagamento rateizzato delle rate residue dovute per l'acquisto dei prodotti abbinati all'offerta commerciale sottoscritta”* e, contestualmente, *“inviava un SMS al n. 338140xxxx con il quale si confermava la presa in carico della richiesta di cessazione della linea che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto, cessava sui sistemi Wind Tre in data 23/10/2024”*;
- richiamava, a tal proposito, la determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato che *“si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione”*;
- quanto alla posizione contabile dell'istante, precisava l'esistenza di un insoluto pari ad euro 83,67 e *“dato dalle fatture n. F242857xxxx del 12/10/2024, n. F243166xxxx del 12/11/2024, n. F243459xxxx del 12/12/2024, n. F250023xxxx del 12/01/2025, n. F250373xxxx del 12/02/2025, n. F250666xxxx del 12/03/2025, n. F250995xxxx del 12/04/2025 (All. da 4 a 10) relativamente a canoni, costi cessazione”*.

Alla memoria difensiva, Wind Tre ha allegato i documenti di seguito indicati:

- vocal order (consenso vocale alla sottoscrizione del contratto per la linea n. 056588xxxx);
- la proposta contrattuale;
- le Condizioni generali di contratto;
- 7 fatture: n. F242857xxxx del 12.10.2024, n. F243166xxxx del 12.11.2024, n. F243459xxxx del 12.12.2024, n. F250023xxxx del 12.01.2025, n. F250373xxxx del 12.02.2025, n. F250666xxxx del 12.03.2025 e n. F250995xxxx del 12.04.2025.

L'operatore concludeva chiedendo il rigetto di *“tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 30 maggio 2025, ha presentato una replica con documentazione allegata, nella quale ha ribadito che l'operatore aveva dato informazioni *“false e fuorvianti, che finivano per comporre un vero e proprio inganno a danno dell'Utente inducendola a stipulare proprio quel contratto di cui oggi Wind pretende la totale regolarità ed invece palesemente generato da pratica ingannevole e scorretta e pertanto assolutamente nullo”*. Inoltre, *“sempre con tali informazioni*

precontrattuali, l'Utente veniva indotto ad un cambio della propria numerazione telefonica, unica possibilità prospettata come utile a farle evitare gli ingenti aumenti tariffari e i pesanti disservizi prospettati in caso di portabilità della numerazione storicamente in suo possesso, aumenti e disservizi del tutto arbitrariamente prospettati dalla sig.ra xxx che contattava l'Utente tramite la numerazione +39 339 812xxxx, solo successivamente e per mezzo della Chat WhatsApp rivelatasi incaricata commerciale Wind". L'istante ha altresì precisato di aver "rinunciato a proporre provvedimento temporaneo GU5 in merito alla numerazione storica" in conseguenza della sopravvenuta cessazione dell'attività commerciale collegata, nonché di ritenere "immotivata, stereotipata e insufficiente" la risposta fornita dall'operato alla raccomandata di reclamo del 23 febbraio 2024.

Quanto alla documentazione allegata, l'istante ha prodotto il resoconto di due siti internet relativamente alle segnalazioni riportate da altre utenti sulla numerazione riconducibile alla sig.ra xxx e gli screenshot della chat intercorsa con quest'ultima.

4. La controreplica dell'operatore

L'operatore, in data 30 maggio 2025, ha prodotto una nota di controreplica nella quale ha eccepito che *"le memorie di replica inserite dalla controparte, nel presente fascicolo documentale, sono state presentate oltre i termini consentiti dall'art. 16.2 Allegato A Delibera 353/19/CONS, pertanto, richiede che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia"*.

5. Motivazione

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

In via preliminare, si accoglie l'eccezione avanzata dall'operatore in sede di controrepliche, in merito alla tardività dei documenti presentati in replica dall'istante. Difatti, atteso che l'art. 16 comma 2, del vigente Regolamento dispone che *"(...) entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica"*, il termine per la presentazione delle controrepliche risulta scaduto il 29 maggio 2025, mentre la produzione documentale dell'istante per le controrepliche è datata 30 maggio 2025. Tale documentazione, pertanto, non può essere presa in esame per la definizione della *res controversa*.

Sempre in via preliminare, in merito alla nullità del contratto lamentata dall'istante in sede di controrepliche, si precisa che ai sensi dell'art. 20, comma 4 del vigente Regolamento l'oggetto della pronuncia è limitato al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Il CoReCom non è pertanto competente in materia di verifica dell'autenticità della firma né di validità della sottoscrizione del contratto, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cassazione, sentenza 21 gennaio 2004, n. 935).

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sulla perdita della numerazione storica n. storica 0565 70xxxx, sulla mancata trasparenza nelle informazioni precontrattuali e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla perdita della numerazione storica n. 0565 70xxxx.

L'istante lamenta la perdita della numerazione storica n. 0565 70xxxx (gestita da Vodafone) in quanto, contattato da detta sig.ra Sara che lo informava dell'imminente modifica delle condizioni economiche del vecchio contratto e della necessità di una *"sospensione del servizio prevista dai regolamenti e di durata di diverse settimane"* per la portabilità del citato numero storico, si determinava, in data 12 luglio 2023, a stipulare un nuovo contratto con Wind per la linea n. 056588xxxx.

Di contro, l'operatore eccepisce di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione *“né in fase di contrattualizzazione né dopo l'attivazione del contratto del 10/07/2023”*, come dimostrato dalla circostanza per cui *“nessun codice di migrazione (CDM) veniva comunicato a Wind Tre in fase di sottoscrizione contrattuale”*.

La doglianza dell'istante *sub ii)*, volta ad ottenere *“l'indennizzo per perdita della numerazione fissa di tipologia aziendale storicamente posseduta da oltre 10 anni (euro 6000,00)”*, non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Tecnicamente, con *“perdita della numerazione”* si intende la situazione in cui, a causa di un disservizio di cui l'operatore è responsabile, l'utente perde il diritto a mantenere il proprio numero telefonico e, pertanto, non viene più garantita la continuità nell'erogazione del servizio. Difatti, l'art. 10 del Regolamento sugli Indennizzi stabilisce che *“nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile, pari ad euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.500”*, importo aumentato del quadruplo se trattasi di utenza affari.

Nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta agli atti non emerge alcun elemento idoneo ad accertare e fondare la responsabilità di Wind Tre per la perdita della numerazione storica n. 0565 70xxxx subito dall'istante.

In particolare, tanto nel formulario quanto nella raccomandata di reclamo del 23 febbraio 2023 prodotta agli atti, l'istante ha riferito di aver ricevuto informazioni non veritiere da un'asserita incaricata di Wind Tre, tale sig.ra xxx, che dapprima *“comunicava imminenti variazioni unilaterali relative al contratto in essere, variazioni che ipotizzavano forti aumenti degli addebiti a suo carico per i servizi di telecomunicazione forniti sulla numerazione storicamente posseduta da oltre 20 anni, corrispondente allo 0565 70xxxx”*, per poi suggerire la stipulazione di un nuovo contratto con Wind Tre specificando che la procedura di portabilità avrebbe comportato la sospensione del servizio per *“diverse settimane”* e consigliando, quindi, l'attivazione di una nuova linea.

Per poter legittimamente fondare la responsabilità di Wind Tre nella perdita della numerazione storica, è necessario che sussista un nesso di causalità tra un disservizio causato dall'operatore (come una sospensione arbitraria della linea, un'interruzione dei servizi, un problema di natura tecnica a fronte di una valida richiesta di migrazione o portabilità) e la perdita del diritto dell'istante a mantenere la medesima numerazione. Nel caso di specie, tale nesso di causalità non sussiste, posto che la perdita della numerazione è dipesa dalla volontà dell'istante, per quanto asseritamente viziata, e non da un disservizio causato dall'operatore. Inoltre, dagli atti non risulta alcuna richiesta di portabilità per la numerazione storica n. 0565 70xxxx, né dalla proposta contrattuale emerge alcun codice di migrazione.

Quanto alla lamentata condotta della sig.ra xxx, che avrebbe viziato la volontà dell'utente nell'aderire all'offerta commerciale per l'attivazione della linea n. 056588xxxx, si evidenzia che, l'eventuale censurabilità della richiamata condotta, esula dalle competenze del CoReCom.

Ad abundantiam, atteso che l'attivazione della nuova linea è avvenuta il 10 luglio 2023, confermata con sms all'istante il 12 luglio 2023, e che il primo reclamo propriamente inteso presente agli atti reca la data di spedizione del 23 febbraio 2024, ricevuto poi dall'operatore il 28 febbraio 2024, nel caso di specie troverebbe comunque applicazione la preclusione di cui all'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi, ad avviso del quale *“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”*.

La domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

Sulla mancata trasparenza delle informazioni precontrattuali.

L'istante lamenta di aver ricevuto da tale sig.ra xxx informazioni precontrattuali *“false e fuorvianti”*, tanto da determinarsi *“ad assumere una nuova numerazione”* e *“a cessare il contratto relativo alla linea 056570xxxx, storicamente posseduta”*. Di contro, l'operatore eccepisce la correttezza della propria condotta, atteso che *“tanto nella proposta contrattuale regolarmente sottoscritta e accettata dalla parte istante, tanto nell'ordine di attivazione risalito sui sistemi Wind Tre non risultava alcuna richiesta di migrazione della linea n. 056570xxxx”*. A tal proposito, il gestore ha allegato il *vocal order* (consenso vocale alla sottoscrizione del contratto per la linea n. 056588xxxx) e la relativa proposta contrattuale.

Le doglianze dell'istante *sub iii)* e *sub iv)*, volte ad ottenere rispettivamente *“l'ulteriore indennizzo di euro 1500,00 per le informazioni precontrattuali ingannevoli fornite all'Utente”* e *“il rimborso di tutto quanto pagato dall'Utente a seguito del contratto relativo alla linea 056588xxxx, stipulato in successivamente e conseguentemente alle informazioni ingannevoli fornite”*, non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Esclusa, come sopra meglio precisato, la condotta tenuta da detta sig.ra xxx, che non costituisce oggetto della *res controversa* né rientra tra le materie di competenza del CoReCom, dalla documentazione prodotta agli atti e da quanto dichiarato dall'istante nel formulario e in sede di repliche non risulta che l'operatore abbia posto in essere alcuna condotta lesiva dei principi di trasparenza e chiarezza nelle informazioni precontrattuali e contrattuali.

Difatti, l'istante non contesta informazioni inesatte in merito ad aspetti tecnici, economici e commerciali dell'offerta sottoscritta, quali ad esempio il canone del servizio, il costo di eventuali apparati, la tecnologia utilizzata per l'accesso alla rete o eventuali oneri per l'attivazione, bensì unicamente quanto riferito da tale sig.ra xxx relativamente all'aumento tariffario del contratto per la numerazione storica n. 056570xxxx (gestita da Vodafone) e ai *“pesanti disservizi prospettati in caso di portabilità della numerazione storicamente in suo possesso”*.

Per quanto sopra esposto, le richieste dell'istante *sub iii)* e *sub iv)* non possono trovare accoglimento.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta l'inadeguatezza e l'insufficienza della risposta fornita dall'operatore alla raccomandata di reclamo del 23 febbraio 2024. Di contro, Wind Tre eccepisce di aver fornito motivata risposta al reclamo ricevuto il 28 febbraio, così come al successivo del 23 ottobre 2024.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Si richiama, in proposito, il combinato disposto dell'art. 8, co. 4 e dell'art. 11, co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Nel caso di specie, la risposta fornita da Wind Tre alla raccomandata di reclamo dell'istante, ricevuta dall'operatore il 28 febbraio 2024, non risulta corrispondente al *quantum* di *“adeguatezza”* richiesto dalla citata Delibera, essendosi il gestore limitato ad affermare che *“in riferimento alla segnalazione n. 161531xxxx ti comunichiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che la richiesta non è compatibile con l'offerta sottoscritta. Pertanto non è possibile accogliere la tua richiesta”*.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 13 aprile 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo, e il *dies ad quem* nella data del 7 gennaio 2025, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima pari ad euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 269 giorni di mancato riscontro al reclamo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 24/03/2025, 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 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

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.)