

## **DETERMINA 18 Fascicolo n. GU14/756194/2025**

### **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 dell’utente XXX, del 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0135627 del 30/05/2025;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058632xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito per brevità Wind Tre, lamenta il malfunzionamento dell’utenza *de qua* e la sua indebita fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“dal novembre 2023 la linea ha smesso di funzionare e non è mai stata riparata nonostante numerosi solleciti, tanto che il 13.09.2024 l’istante ha disdetto la linea, ma ha continuato a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate per euro 241,37”;*
- contestava dette circostanze tramite il legale di fiducia, con comunicazione a mezzo pec in data 18 settembre 2024.

In data 30/05/2025 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, quantificando la sua richiesta in euro 1.200,00, ha chiesto:

- i) *“cessazione linea”;*
- ii) *“storno insoluto”;*
- iii) *“rimborso indebito pagato”;*
- iv) *“indennizzo per malfunzionamento”;*
- v) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- *“l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla richiesta di rimborsi o indennizzi quantificati nella misura di euro 1.200,00, avanzate dall’istante, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che non rientra nell’ambito di applicazione dell’Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell’Autorità adita”;*
- *“l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. L’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza*

*di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni, la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa”;*

*- “l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “cessazione del contratto e storno insoluto [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest’ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all’Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall’ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito”.*

Nel merito l’operatore ha eccepito che:

*- “mai nessuna richiesta di assistenza, segnalazione giungeva al gestore né veniva fornita prova di quanto asserito, rispetto al presunto disservizio lamentato, come dimostrato dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore (All. 3”).*

*- “nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che il signor XXX avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d’urgenza GU5. Risulta quindi evidente il venir meno dell’interesse dell’istante nei confronti di Wind Tre; l’interesse è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell’azione (giudiziaria o amministrativa) rispetto anche a quanto precisato dall’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.*

L’operatore ha poi precisato che:

*- “non avendo l’istante mai presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati se non in data 18/09/2024, congiuntamente ad una richiesta di cessazione della linea oggetto di doglianza, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “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”.*

*- “È palese, pertanto, come la contestazione oggetto di questo procedimento, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate”.*

*- “Si richiama inoltre lo stesso art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo”.*

- “Per mera completezza difensiva, si rappresenta che, in data 18/09/2024, perveniva alla scrivente una segnalazione dove il cliente comunicava un generico e non provato disservizio sulla linea da novembre 2023, quasi un anno dopo il presunto disservizio lamentato e chiedeva il rimborso delle fatture pagate. Il reclamo veniva respinto in quanto non era presente copia del documento di identità del cliente e in data 20/09/2024 veniva fornito riscontro all’indirizzo xxx@gmail.com, come di seguito riportato: (...). Congiuntamente al reclamo perveniva da parte istante la richiesta di cessazione della sola linea n. 058632xxxx che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dal signor XXX, in data 18/10/2024 cessava sui sistemi WindTre”.

- “A seguito della cessazione richiesta da parte istante della suddetta linea fissa, veniva meno anche il presupposto legato all’offerta convergente che prevedeva lo sconto del 100% del canone della sim mobile soltanto se fosse rimasta attiva la convergenza tra il fisso e il mobile come pubblicizzato sul sito istituzionale [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nei vari periodi di attivazione delle offerte e, come tale, la sim dati n. passava al piano tariffario “Internet 50 GIGA” al costo di 30,00 euro/mese. Preme evidenziare come, nonostante il gestore in fase di gestione della richiesta di disattivazione della linea fissa si fosse premurata di contattare telefonicamente, il signor XXX, anche se senza esito, per informarlo circa i costi che sarebbero scaturiti per la sim dati, in data 23/09/2024 forniva riscontro scritto a mezzo mail, come di seguito riportato (...). Nonostante la suddetta comunicazione ma, anche quanto sempre riportato nei conti telefonici, se ne riporta uno a titolo di esempio (Fattura n. F231214xxxx del 22/04/2023 – All. 4): ... per la sim dati in questione non perveniva alcuna richiesta di cessazione e la stessa continuava correttamente a fatturare sui sistemi del gestore sino a quando per il persistere di una situazione amministrativa irregolare, prontamente comunicata al cliente a mezzo Raccomandate Elettroniche “tNotice” del 27/08 e del 22/10/2024 (All. 5 -6 -7 -8), non portavano alla cessazione della sim in data 21/01/2025. Si rappresenta che tali raccomandate, inviate rispettivamente all’indirizzo e-mail xxx@gmail.com, venivano restituite al mittente per compiuta giacenza in data 27/09/2024 alle ore 08:38 e in data 22/11/2024 alle ore 08:54, dopo che gli Avvisi di giacenza risultavano non letti dal destinatario. Si ricorda, che “tNotice” è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l’Italia Digitale) per l’invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un “servizio elettronico di recapito certificato” (a norma dell’art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. Si ravvisava, pertanto, sin da subito, il comportamento poco diligente dell’istante, palesato sia nel mancato pagamento di quanto fatturato e dovuto che nella sua totale inerzia nel non “aprire” le raccomandate, malgrado gli avvisi ricevuti rimasti per 30 giorni in giacenza, che contraddice la sussistenza di un interesse concreto da parte del signor XXX nei confronti del servizio erogato. Tra l’altro, è bene ricordare che, autorevole giurisprudenza stabilisce che, per effetto della compiuta giacenza, le raccomandate, anche se non ritirate, hanno lo stesso valore legale poiché si considerano a tutti gli effetti notificate al destinatario (Art. 8 della Legge n. 890 del 20 novembre 1982) n. 890 del 20 novembre 1982). Infatti, la raccomandata A/R spedita da chiunque e non ritirata per qualsivoglia motivo (a meno di “sconosciuto all’indirizzo”), si considera comunque ricevuta dal destinatario, con la conseguenza che qualsiasi diffida o contestazione fosse contenuta nel plico, si presume conosciuta dal destinatario. In pratica, in caso di rifiuto, assenza o mancato ritiro della raccomandata scatta la presunzione di conoscenza ai sensi dell’art. 1335 del Codice Civile: la lettera, cioè, si presume conosciuta

*salvo che il destinatario provi di essersi trovato nell'impossibilità di averne notizia (sul punto la giurisprudenza è copiosa: Cass. sent. n. 6527 del 24.04.2003 n. 6527; Cass. n. 2847/1997). A tal proposito è interessante sottolineare che la Corte di Cassazione ha chiarito che, più precisamente, la raccomandata si presume pervenuta alla data in cui l'ufficio postale rilascia il relativo avviso di giacenza (cfr., tra le altre, Cass. n. 27526/2013, Cassazione n. 27261/2022, Cassazione n. 34301/2021)".*

Wind Tre ha quindi concluso *"in rito"* per l'inammissibilità dell'istanza *"per le eccezioni di cui in premessa"* e nel merito per il rigetto di *"tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto"*.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica contestando che:

- *"l'operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 18.09.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l'istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere Agcom per la mancata risposta al reclamo"*.
- *"In suddetto reclamo l'istante lamentava il malfunzionamento della linea fissa e di aver più volte richiesto l'intervento dei vostri tecnici – anche tramite punto vendita – ma senza esito, tanto che si era determinato dopo 10 mesi a disdettare il contratto, né tantomeno l'Operatore ha provato il regolare funzionamento della linea, pertanto l'istante andrà indennizzato per il periodo di malfunzionamento dal novembre 2023 al settembre 2024"*.

### **4. 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 via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l'istante ha chiesto la *"cessazione linea"* si osserva che risulta cessata la materia del contendere atteso che l'operatore ha dichiarato che l'utenza fissa *de qua* è cessata in data 18 ottobre 2024. *Ad abundantiam* si rileva che in ogni caso detta richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).
- Con riferimento all'eccezione dell'operatore circa la natura risarcitoria della quantificazione dell'indennizzo (1.200,00 euro), si rileva che esclusa ogni richiesta risarcitoria, la valutazione degli indennizzi sarà, in questa sede, interpretata quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in base alla vigente normativa di settore.
- La presente disamina avrà ad oggetto l'utenza fissa n. 058632xxxx conformemente a quanto indicato dall'istante quale numero e tipologia di servizio sia nel formulario GU14 che nel correlato UG.

Nel merito.

#### **Sul Malfunzionamento.**

L'istante lamenta di aver subito malfunzionamenti *"dal novembre 2023"* e che nonostante numerosi solleciti, l'utenza *"non è mai stata riparata"*. Di contro l'operatore ha eccepito l'assenza di reclami.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non vi è prova che l'istante abbia tempestivamente segnalato il disservizio all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento della linea telefonica. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, agli atti, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore.

Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato “*numerosi solleciti*” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore e, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto (si vedano, ad esempio, le Delibere Agcom n. 47/14 CIR e n. 161/16/CIR).

Viene in rilievo, inoltre, l'art. 6 comma 3, del Regolamento indennizzi il quale prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

La domanda dell'istante *sub iv)* relativa all'indennizzo per malfunzionamento dell'utenza *de qua* è dunque rigettata.

#### Sulla fatturazione.

La parte istante ha contestato l'emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione inerente all'utenza n. 058632xxxx dopo la disdetta.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

In primo luogo occorre rilevare che l'operatore ha dato atto di avere cessato l'utenza fissa *de qua* in data 18 ottobre 2024 a seguito di richiesta dell'istante. Sul punto, atteso che l'utente medesimo ha dichiarato di avere “*disdetto la linea*”, stante l'assenza di contestazioni dell'utente in ordine alla data di cessazione dell'utenza, si ritiene che la data indicata dall'operatore sia data per accertata.

L'istante sul punto non ha allegato alcuna documentazione. Di contro, l'operatore ha allegato le fatture sia anteriori rispetto alla cessazione dell'utenza che successive. Nello specifico la fattura n. F243346xxxx emessa in data 22/11/2024 afferente al periodo di fatturazione “*01/10/2024 - 31/10/2024*” per l'utenza n. 058632xxxx riporta i seguenti importi:

“*Restituzione Abbonamento Super Fibra dal 18/10/24 al 31/10/24 -10,38*

*Restituzione Abbonamento internet dal 18/10/24 al 31/10/24 -2,71*

*Costo per attività di cessazione servizio 22,00*

*Costo chiamate verso fissi nazionali 0,00”.*

Detta fattura per la parte che qui interessa, risulta congrua nei suoi importi riportando la restituzione degli importi successivi alla cessazione dell'utenza ed addebitando i costi per la “*cessazione del servizio*” nella misura approvata da Agcom.

L'esame delle successive fatture non mostra alcun addebito relativo all'utenza n. 058632xxxx, pertanto la domanda *sub iii)* dell'istante è rigettata.

#### Sulla richiesta di storno dell'insoluto.

L'istante domanda lo “*storno insoluto*”.

La doglianza non è fondata atteso che l'estrema genericità della richiesta non consente la sua valutazione. Al riguardo si rappresenta che in caso di contestazione di fatture insolute occorre quanto meno circostanziare le fatture per cui si chiede lo storno, precisando in modo puntuale e preciso le singole voci che si contestano e i fatti posti a fondamento della domanda.

La domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

#### Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta "*al reclamo PEC del 18.09.2024*", laddove l'operatore ha respinto la richiesta d'indennizzo.

La doglianza è fondata per i motivi di seguito esposti.

Agli atti risulta la richiesta dell'istante effettuata dall'istante, tramite il legale di fiducia, con comunicazione a mezzo pec in data 18 settembre 2024. Detta pec risulta corredata di ricevuta di avvenuta consegna all'operatore.

Sul punto l'operatore ha eccepito che "*il reclamo veniva respinto in quanto non era presente copia del documento di identità del cliente e in data 20/09/2024 veniva fornito riscontro all'indirizzo [xxx@gmail.com](mailto:xxx@gmail.com)*" allegando "*screenshot*" della comunicazione.

Detta comunicazione però risulta sfornita di prova di avvenuta ricezione da parte dell'istante.

Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo "*screenshot*" depositato dall'operatore, in quanto non provante il corretto ricevimento da parte dell'utente della comunicazione inviata.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente 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 3 novembre 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto il 18 settembre 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 30 maggio 2025.

Quindi, l'istante, in accoglimento della domanda *sub v)*, ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari alla misura massima di euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura di euro 2,50 pro die per i n. 209 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del *Regolamento indennizzi*.

#### **DETERMINA**

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/05/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di 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.)