

DETERMINA 22 Fascicolo n. GU14/757939/2025

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 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 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 09/06/2025 acquisita con protocollo n. 0143173 del 09/06/2025;

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 di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0565 88xxxx con l’operatore WIND TRE (VERY MOBILE) (di seguito WIND TRE), lamenta la mancata attivazione della linea a causa del mancato ricevimento del modem e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“stipulava contratto per linea fissa in negozio, ma non riceveva mai il modem quindi rimaneva senza linea voce e dati, mentre si vedeva addebitare la somma di 200 euro mensili tramite RID bancario”.*

In data 6 giugno 2025 l’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 1.500,00 euro, quanto segue:

- i) *“chiusura contratto con tutte le linee fisse e mobili collegate”;*
- ii) *“rimborso indebito pagato”;*
- iii) *“indennizzo per mancata attivazione linea”;*
- iv) *“(indennizzo) per mancata risposta ai reclami”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società WIND TRE, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 26 luglio 2025 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza di tutte le domande proposte dall’istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l’operatore ha rappresentato che *“l’istante attivava la procedura di definizione della controversia (...) contestando molto genericamente la mancata attivazione della linea a seguito della presunta mancata ricezione del modem, una mancata risposta al reclamo e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario Gul4 e qui riportato (cfr.):”.*

Di seguito, l’operatore ha indicato le numerazioni oggetto di contestazione:

“in data 23/07/2024 tramite canale punto vendita WindTre, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 163165358xxxx (All. 1 - 2) per richiedere in accesso FTTC Vula l’attivazione su una nuova linea telefonica (n. 056588xxxx) dell’offerta commerciale “Internet 200 Professional” compreso l’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate ed una seconda linea professional (n. 056588xxxx) che si completavano correttamente e nelle tempistiche previste dal

Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore”.

In rito, l'operatore ha eccepito quanto segue:

- *“l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla richiesta di rimborsi o indennizzi quantificati nella misura di euro 1.500,00, 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. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sulla fattispecie la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altre Autorità”;*
- *“l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”. Al riguardo ha evidenziato che “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'operatore ha richiamato il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base al quale “il giudice deve decidere “iuxta alligata et probata”, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”;*
- *“l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “chiusura contratto con tutte le linee fisse e mobili collegate [...]”. 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”.*

Nel merito, l'operatore ha preliminarmente specificato che *“nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: (...)”.*

Di seguito ha evidenziato che *“rispetto alla contestazione mossa da parte istante “(...) l'istante stipulava contratto per linea fissa in negozio, ma non riceveva mai il modem, quindi, rimaneva senza linea voce e dati (...)” preme rilevare come, rispetto alla sottoscrizione contrattuale sopra meglio esplicitata, le linee oggetto di doglianza venivano attivate sui sistemi Wind Tre in data 21/08/2024 mentre il modem, come da contratto (...) veniva consegnato in data 26/07/2024 all'indirizzo della signora XXX, come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema: (...)”.*

L'operatore ha rappresentato che *“in data 31/10/2024 a seguito di reiterate PEC da parte istante per contestare la mancata consegna del modem, dove la convenuta forniva puntuale riscontro di non evadibilità delle richieste per documentazione incompleta o per confermare la correttezza degli importi fatturati, come di seguito indicato (...), alla ricezione della documentazione completa,*

veniva fornito puntuale riscontro alla cliente con evidenza della lettera di vettura comprovante l'avvenuta consegna del dispositivo (All. 4) come di seguito rappresentato: (...)”.

“In data 06/11/2024 perveniva al gestore una PEC dove la signora XXX disconosceva la firma apposta sulla ricevuta di consegna dell'apparato. A seguito delle puntuali verifiche effettuate, alla luce della comprovata evidenza della consegna dell'apparato, preme rilevare come un eventuale disconoscimento, assolutamente non fondato esula dall'ambito di competenza di codesto Comitato, in quanto il disconoscimento è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio)”.

“In ottica puramente di gestione di caring, senza ammissione di colpevolezza, Wind Tre, in data 30/01/2025, a seguito di contatto telefonico con la parte istante, pur ritenendo l'offerta commerciale sottoscritta dalla signora XXX pienamente congrua con quanto attivato e fatturato, proponeva la spedizione di un nuovo modem ma, la cliente rifiutava qualsivoglia gestione comunicando di non essere più interessata al contratto e di aver richiesto all'OLO Fastweb il passaggio della propria linea. Orbene, alla luce della volontà espressa dalla signora XXX, nessuna ulteriore azione poteva e veniva intrapresa dal gestore, confermando pertanto che se la linea oggetto di doglianza non fosse stata attivata sulla rete WindTre non si poteva realizzare il passaggio dell'utenza ad altro operatore. Nello specifico tuttavia, preme rilevare come, diversamente da quanto asserito dalla signora XXX, nessuna richiesta di migrazione risaliva sui sistemi Wind Tre in qualità di OLO Donating, tanto per la linea n. 056588xxxx che per la linea n. 056588xxxx, come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema: (...). Ovviamente neanche nessuna richiesta di cessazione perveniva a Wind Tre per la linea n. 056588xxxx che per la linea n. 056588xxxx che allo stato attuale sono ancora attive sui sistemi del gestore”.

L'operatore ha dato atto di aver riconosciuto *“in conformità alla propria Carta dei Servizi (All. 5) (...) tramite nota di credito n. 55250005xxxx del 08/05/2025 (All. 6) l'indennizzo massimo dell'importo di euro 100,00 per il tardivo riscontro al reclamo del 06/11/2024. La suddetta nota di credito veniva rimborsata a mezzo assegno in favore della signora XXX con data valuta 29/05/2025. Avendo il Gestore già predisposto il suddetto importo, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*

Infine, l'operatore ha affermato che *“l'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 924,63 dato dalle fatture di seguito elencate contenente canoni, contributi e rateizzazione prodotti afferenti a linee fisse ancora attive sulla rete del gestore e sim mobili (non oggetto di doglianza) e, di cui si richiede il pagamento, come da print di sistema sottostante: (...)”.*

L'operatore ha concluso con la richiesta, in rito, 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. Replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con documentazione allegata, nella quale ha evidenziato quanto segue:

- *“l'operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 27.03.2025 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”;*
- *“pacifiche sono le circostanze che in data 27.07.2024 ebbe a stipulare contratto per nuova linea 0565 88xxxx con abbinata la vendita del modem a rate e che fino al 30.01.2025 tale modem non è mai arrivato effettivamente all'istante che ha reclamato tantissime volte, pertanto senza il modem la linea non poteva funzionare e ogni importo richiesto è illegittimo.*

Tutte le fatture andranno annullate/rimborsate e l'istante ha diritto all'indennizzo per la mancata attivazione servizio dal 27.07.2024 al 30.01.2025".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare:

- si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa *“la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi”* con riferimento alla quantificazione dei rimborsi e indennizzi per un totale di euro 1.500,00. Sul punto si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, 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. Resta naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno;
- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e la mancanza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istante ha sufficientemente dettagliato le proprie contestazioni e ha depositato il reclamo del 27 marzo 2025 in cui esplicitava le proprie doglianze;
- si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa l'inammissibilità della domanda *sub i)* volta ad ottenere la *“chiusura contratto con tutte le linee fisse e mobili collegate”*. Sul punto si rileva che tale richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia non solo 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) ma anche e soprattutto in quanto esula dalla competenza del CoReCom così come definita dal citato articolo 20, comma 4, del Regolamento.
- La domanda *sub ii)* volta ad ottenere il *“rimborso indebito pagato”*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall'istante nel formulario GU14 e nella nota di replica nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sulla mancata attivazione del servizio a causa della mancata ricezione del modem.

L'istante, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ha lamentato la mancata attivazione della linea voce e dati a causa della mancata ricezione del modem. In replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha precisato che *“fino al 30.01.2025 tale modem non è mai arrivato effettivamente”*.

L'operatore ha dedotto di aver attivato le linee n. 0565 88xxxx e n. 0565 88xxxx in data 21 agosto 2024 a seguito di sottoscrizione contrattuale del 23 luglio 2024 e di aver consegnato il modem in data 26 luglio 2024 all'indirizzo indicato nel contratto. Inoltre, l'operatore ha evidenziato di aver ricevuto, in data 6 novembre 2024, una PEC in cui l'istante disconosceva la firma apposta sulla ricevuta di consegna dell'apparato e, in data 30 gennaio 2025, di aver proposto la spedizione di un nuovo modem rifiutato dall'istante.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Occorre anzitutto evidenziare che l'operatore ha fornito evidenza dell'avvenuta consegna del modem, attivo a nome dell'istante, in data 26 luglio 2024 all'"Indirizzo consegna Prodotti" indicato nel contratto del 23 luglio 2024.

L'operatore ha, infatti, depositato la "Prova di Consegna" del modem completa del numero di spedizione, della firma del destinatario per la ricezione della merce e dei dettagli di consegna e di spedizione.

Inoltre, non risulta pacifica la circostanza, asseritamente dedotta dall'istante in replica, dell'arrivo effettivo del modem in data 30 gennaio 2025, atteso che l'operatore ha dedotto il rifiuto dell'istante alla proposta di consegna di un nuovo modem in tale data. Conseguentemente non può formare oggetto della presente disamina l'accertamento di un eventuale comportamento illegittimo dell'operatore tenutosi fino alla data del 30 gennaio 2025.

Ciò posto, l'odierna disamina può incentrarsi esclusivamente sulla contestazione originaria dell'istante avente ad oggetto la mancata attivazione della linea per mancata ricezione del modem con contestuale disconoscimento della firma apposta alla lettera di vettura.

Premesso quanto sopra, si richiama anzitutto quanto previsto dal già citato art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, ossia che 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, 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 domanda *sub ii)* così come riletta in premessa e la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'"*indennizzo per mancata attivazione linea*" non possono essere oggetto della presente pronuncia atteso che, nel caso di specie, l'accertamento in merito all'avvenuta consegna del modem, e quindi all'effettiva possibilità di attivazione della linea, presuppone una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione apposta alla lettera di vettura che, come sopra evidenziato, esula dalla competenza del CoReCom.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha dedotto di aver "*reclamato tantissime volte*" e, in particolare, ha lamentato la mancata risposta al reclamo PEC del 27 marzo 2025.

L'operatore ha sostenuto di aver debitamente e tempestivamente riscontrato cinque reclami presentati dal legale di fiducia dell'istante, nei mesi di settembre e ottobre 2024, per contestare la mancata consegna del modem. Al riguardo ha evidenziato di aver confermato la correttezza degli importi fatturati e comunicato l'impossibilità di evadere le richieste per documentazione incompleta (mancanza del documento di identità, del codice fiscale e della firma autografa) nonché di aver inviato la lettera di vettura comprovante l'avvenuta consegna del modem.

Inoltre, l'operatore ha dato atto di aver già corrisposto, tramite assegno con data valuta 29 maggio 2025, l'indennizzo di euro 100,00 per il tardivo riscontro al reclamo del 6 novembre 2024 in conformità a quanto previsto dalla Carta dei servizi e ha conseguentemente eccepito la cessazione della materia del contendere sul punto.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi e nei termini di seguito esposti.

Si richiama in proposito il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, dal complessivo corredo istruttorio risultano sette reclami inviati dal legale di fiducia dell'istante nelle date del 20, 25 e 26 settembre 2024, 24 e 30 ottobre 2024, 6 novembre 2024 e 27 marzo 2025.

Al riguardo, occorre evidenziare che l'operatore ha fornito riscontro ai reclami del 20 e 26 settembre 2024 nonché del 24 e 30 ottobre 2024 mediante PEC consegnate, rispettivamente, nelle date del 26 settembre 2024 e del 2, 29 e 31 ottobre 2024, nelle quali ha comunicato di non poter accogliere le relative richieste a causa della mancanza di documentazione inerente al documento di identità, al codice fiscale e alla firma autografa oltre ad aver inviato la lettera di vettura comprovante l'avvenuta consegna del modem.

Per quanto concerne il reclamo del 25 settembre 2024, si rileva che l'operatore nel riscontro fornito con PEC del 26 settembre 2024 ha comunicato la non evadibilità della richiesta attesa la regolarità e correttezza del conto telefonico contestato.

Inoltre, in relazione al reclamo del 6 novembre 2024, l'operatore ha depositato la nota di credito n. 55250005xxxx emessa in data 8 maggio 2025 per l'importo di euro 100,00 a titolo di "indennizzi contrattuali".

Infine, non risulta alcun riscontro dell'operatore in merito al reclamo del 27 marzo 2025.

Ciò posto, in applicazione della sopra citata delibera, i reclami del 20 e 26 settembre 2024 nonché del 24 e 30 ottobre 2024 si ritengono tempestivamente riscontrati in forma scritta e con l'indicazione dei motivi del non accoglimento, atteso che l'operatore ha rilevato l'assenza di documentazione inerente al documento di identità, al codice fiscale e alla firma autografa (cfr. Delibera n. 24/23/CIR) e ha inviato la lettera di vettura del modem.

Viceversa, con riferimento al reclamo del 25 settembre 2024, deve rilevarsi che il relativo riscontro del giorno successivo non risulta adeguatamente motivato atteso che l'operatore si è limitato a comunicare la correttezza del conto telefonico contestato.

Premesso quanto sopra non può dichiararsi cessata la materia del contendere in considerazione dell'indennizzo di euro 100,00 già corrisposto all'istante tramite assegno con data valuta 29 maggio 2025 per il tardivo riscontro al reclamo del 6 novembre 2024 atteso che tale importo non risulta erogato entro quarantacinque giorni dal reclamo (vedi art. 2, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi) e che, né il precedente reclamo del 25 settembre 2024, né il successivo del 27 marzo 2025 risultano riscontrati dall'operatore.

Si richiama, pertanto, l'art. 12, comma 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *"un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300 (...) computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*.

Ciò premesso, il primo dei reclami non riscontrati dall'operatore risulta essere quello del 25 settembre 2024.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 9 novembre 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 dell'udienza di conciliazione del 6 giugno 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub iv)*, alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 209 giorni di mancato riscontro al reclamo, al netto della nota di credito già erogata.

DETERMINA

- WIND TRE (VERY MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 09/06/2025, 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) al netto della nota di credito già erogata, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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.)