

**DELIBERA N. 18/2025**

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/703307/2024)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 18/09/2024 acquisita con protocollo n. 0243244 del 18/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese.

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia mobile, rappresenta che: «In data 16.3.2024, la società Wind Tre S.p.A. applicava sulla linea telefonica mobile di cui al numero 3\*\*\*\*\*53, un addebito pari ad € 0,99 =, a titolo di "COSTO GETTONE ANTICIPO TRAFFICO", che non è ricollegabile ad alcuna richiesta di "ANTICIPO TRAFFICO" mai avanzata dall'intestatario della suddetta utenza telefonica mobile. A dimostrazione di quanto qui si afferma, dall'app. mobile per la gestione dell'utenza WIND in questione, vi è una mera applicazione dell'addebito priva di qualsivoglia riscontro circa il traffico anticipato. È di inopinabile evidenza difatti, che il Sig. \*\*\*\*\* non ha mai avanzato alcuna richiesta di "ANTICIPO TRAFFICO", e quindi, che il comportamento posto in essere da questa Spett. Società di Telecomunicazioni è contrario ai principi di buona fede e trasparenza nell'esecuzione del contratto telefonico sottoscritto. Inoltre, considerato che è stato addebitato un servizio accessorio mai richiesto dall'intestatario dell'utenza in questione, e che l'addebito della somma di € 0,99= è immotivata, infondata e illegittima, nonché priva di fondamento». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. fornire riscontro alla presente; II. a disattivare il servizio gettone anticipo, III. a trasmettere sempre entro il succitato termine di 10 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. \*\*\*\*\* , da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00=.

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

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] In rito Eccezioni preliminari Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie posto che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione UG, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avanzate tantomeno l'istante indica un preciso arco temporale o l'importo contestato se non la irrisoria cifra di euro 0.99. Si contesta inoltre la validità dell'unico reclamo allegato in atti stante l'assenza della necessaria notifica atta a comprovarne l'invio/ricezione. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa non solo per mancanza degli elementi essenziali ma soprattutto per la lesione del diritto di difesa, non potendo l'operatore chiamato in causa poter focalizzare la propria difesa su un evento definito. Ne consegue che Wind Tre, 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. Tale lesione sarebbe idonea a determinare l'inammissibilità dell'istanza. Si richiamino a tal proposito la Definizione n. 4/2023 del Corecom Veneto: " ... l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale" e la Definizione n. 44/2023 del Corecom Emilia Romagna: "[...] L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto [...] Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22) [...]" oltre alla recentissima Delibera di rigetto 23/24 del Corecom Emilia-Romagna che statuisce "Alcuno storno/rimborso può essere riconosciuto [...] stante la genericità delle doglianze e la completa assenza di evidenze sul punto". In merito Ricostruzione della vicenda contrattuale La convenuta riporta e documenta l'esito delle verifiche eseguite in relazione all'utenza 3\*\*\*\*\*53 attivata nel 2019 nello scenario H3G come da contratto in atti (Allegato 1), migrata quindi sui sistemi Wind Tre a far data dal 27/09/2021 senza alcuna modifica contrattuale:[...] Preme evidenziare che sin dall'attivazione l'istante non ha mai presentato alcun reclamo né inoltrato segnalazioni al Servizio Clienti in merito a presunti errati addebiti. Solo in data 16/04/2024 e mai prima di allora perveniva una pec in cui il cliente contestava un unico addebito di euro 0.99. Dalla schermata di seguito depositata, è possibile visualizzare il contestato addebito del 16/03/2024 pari a euro 0.99. [...] Prontamente la convenuta, effettuate le opportune verifiche, in data 18/04/2024 rispondeva regolarmente a mezzo pec che non si riscontravano irregolarità e anomalie negli importi addebitati (Allegato 2). In data 20/06/2024 l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione afferente all'UG/687233/2024 che si concludeva il 20/07/2024 con un mancato accordo tra le parti. Entrando nel merito della res controversa, si rileva che alcun servizio aggiuntivo veniva attivato sulla suddetta sim ma semplicemente e mediante regolare preavviso, la Scrivente, come è consentito sulla base del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e del contratto, aveva provveduto ad effettuare un repricing aziendale. Per assicurare la continuità del servizio Wind Tre consentiva al cliente di continuare a usufruire del servizio in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. Nel preavviso, venivano indicate inoltre le modalità con le quali il cliente poteva recedere senza costi entro il giorno prima della data di rinnovo. Si trattava quindi di una modifica in melius. Si precisa che Wind Tre, si assume il rischio di anticipare il servizio al cliente, e posticiparne il relativo pagamento, senza alcuna garanzia che il cliente torni in seguito ad essere capiente. In altre parole, è astrattamente possibile che il cliente – privo di credito per il rinnovo del bundle – fruisca dell'anticipata messa a disposizione della propria offerta e poi non effettui più alcuna ricarica su quella SIM, non consentendo mai a Wind Tre di recuperarne il relativo prezzo.

In tal senso il cliente era stato informato tramite l'invio di un sms: [...] Per ogni eventuale successivo rinnovo, il cliente veniva - ed è - avvisato mediante un sms reminder che della meccanica di anticipo del bundle in prossimità, del rinnovo successivo del piano tariffario, e del suo costo a pagamento in caso di credito indisponibile. Nella fattispecie in esame, quindi, con l'sms di promemoria (Reminder Standard -4gg) dell'addebito mensile del costo previsto per il piano tariffario scelto, l'utente veniva informato ad ogni rinnovo, del possibile addebito del gettone anticipato. In altre parole, il cliente, ogni mese e con congruo anticipo, era ed è informato puntualmente del fatto che la mancanza di credito disponibile per il rinnovo dell'offerta implica un'anticipata messa a disposizione a pagamento del piano tariffario, e in tal modo può compiere scelte consapevoli attraverso la propria manifestazione di volontà, ricaricando la propria prepagata – così da poter rinnovare l'offerta al momento previsto, dimostrando di non voler fruire di alcun anticipo a pagamento – o restando, consapevolmente, inerte. Difatti, il cliente può sempre evitare l'addebito, semplicemente facendo trovare, alla data indicata di rinnovo, un credito sufficiente per il pagamento dell'offerta o attivando una volta per tutte il servizio Autoricarica. Vi è di più! Il cliente veniva altresì informato della possibilità di disattivare gratuitamente il contratto con l'indicazione delle tempistiche e relative modalità. Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. Motivi di diritto. Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali dell'opzione va chiarito che Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore, così come confermato dal Corecom Puglia, per molteplici casi analoghi, nei provvedimenti decisorii Delibere nn. 59/2022, 60/2022, 61/2022, 62/2022, 63/2022, 64/2022, infine la n. 65/2022 e nella recentissima Delibera 153/2024: [...] A fronte di quanto contestato, il “Costo gettone anticipo traffico” non è legato a un servizio aggiuntivo ma a un servizio previsto dall'offerta attiva sulla sim, legato alla stessa e da questa inscindibile; pertanto, non è possibile disattivarlo se non cessando la sim e/o migrando la stessa verso altro gestore. Si ribadisce dunque che, per la sua stessa natura, la disattivazione del “Costo gettone anticipo traffico” si profilerebbe come un'obbligazione impossibile da adempiere. In alternativa alla disattivazione/migrazione della sim, come riportato nel sito istituzionale di Wind Tre al <https://www.wind.it/wind-informa/>, il cliente può scegliere un profilo che prevede il blocco delle chiamate in uscita quando il credito residuo non è sufficiente. Nel caso di specie, è evidente che alcun servizio aggiuntivo veniva attivato sulla suddetta utenza ma semplicemente e mediante regolare preavviso, la Scrivente, come è consentito sulla base del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e del contratto, provvedeva ad effettuare un repricing aziendale ovvero una variazione contrattuale. Tale repricing viene operato al fine di assicurare al cliente la continuità del servizio, sempre se, alla data di rinnovo dell'offerta - prefissata e ciclica – il credito dell'offerta attiva sulla sim fosse insufficiente, consentendo così al cliente di fruire del proprio traffico incluso, reso disponibile in anticipo per 2 giorni solari, fino alle 23.59 del giorno successivo, al costo di 0,99 euro; il giorno successivo, se il credito fosse ancora insufficiente, il traffico incluso sarà ancora

disponibile per ulteriori 4 giorni al costo di 1,99 euro (in luogo dei precedenti 2 giorni al costo di 0,99 euro). Detta modifica non si applica se il cliente ha attivo il servizio Autoricarica, ed è disponibile solo una volta al mese. Il cliente può quindi sempre evitare l'addebito, semplicemente facendo trovare, alla data indicata per il rinnovo dell'offerta, un credito sufficiente per il relativo pagamento o attivando una volta per tutte il servizio Autoricarica. Wind Tre, si assume il rischio di anticipare il servizio al cliente, e posticiparne il relativo pagamento, senza alcuna garanzia che il cliente torni in seguito ad essere capiente. In altre parole, è astrattamente possibile che il cliente – privo di credito per il rinnovo del bundle – fruisca dell'anticipata messa a disposizione della propria offerta, per due giorni, e poi non effettui più alcuna ricarica su quella SIM, non consentendo mai a Wind Tre di recuperarne il relativo prezzo. Nel caso di specie, come ampiamente documentato in atti, il cliente è stato prontamente informato, tramite l'invio di un sms. in merito alla variazione. Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali dell'opzione va chiarito che, Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore, così come confermato anche in una pronuncia del Corecom Umbria Delibera n.26 del 24.11.2015 che in un caso analogo ha rigettato la domanda dell'istante riconoscendo che la rimodulazione è avvenuta tanto nel rispetto delle condizioni generali di contratto. L'art.70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di procedere nel corso del contratto alla modifica delle condizioni sottoscritte e vigenti. D'altro canto, è sempre il medesimo articolo a stabilire che qualora il contraente non accetti le modifiche alle condizioni contrattuali da parte del gestore, riconosce il diritto della parte istante di recedere senza penali. L'art. 70 comma 4, prosegue stabilendo che le modifiche devono essere comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni. Tutti requisiti, questi, rispettati nel caso de quo. Ad abundantiam, tale comunicazione risulta presente anche sul sito istituzionale: <https://www.wind.it/wind-informa/> [...] Al medesimo link, Wind Tre comunica inoltre che alcune offerte con traffico incluso prevedono un meccanismo speciale per garantire continuità di servizio. Se, durante l'attivazione o il rinnovo dell'offerta, il credito disponibile non è sufficiente a coprire il costo il traffico incluso non verrà bloccato. Sarà comunque disponibile per un giorno intero fino alle 23:59 al costo di 0,99 euro. Se il giorno successivo il credito rimane insufficiente, il traffico incluso sarà disponibile per ulteriori 4 giorni al costo di 1,99 euro. Vi segnaliamo che, attivando il servizio di Autoricarica o scegliendo offerte con addebito su Carta di Credito o Conto Corrente, tali importi non saranno addebitati. Se preferite non usufruire del servizio di anticipo del traffico incluso, potete chiamare il nostro servizio clienti al numero 159 e cambiare gratuitamente ad altro profilo che prevede il blocco delle chiamate in uscita quando il credito residuo non è sufficiente. [...] Ribadendo la piena legittimità da parte degli operatori di introdurre modifiche unilaterali al contratto, fatto salvo sempre il diritto di recesso del cliente, Wind Tre Spa conferma l'infondatezza del



reclamo e della procedura conciliativa presentata dal cliente. Si ribadisce che tale fattispecie è regolata dall'art. 70 c. 4, del codice delle comunicazioni elettroniche e successive modifiche: il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. Sul punto, peraltro, l'operato del gestore in occasione della indicata rimodulazione tariffaria è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la Delibera n. 649/07/CONS per insussistenza della violazione. (Agcom Delibera n. 63/11/CIR) Con riferimento all'attivazione non richiesta di un servizio accessorio, inizialmente gratuito e disattivato, su istanza dell'utente, prima che lo stesso desse luogo ad addebiti, perciò senza arrecare alcun pregiudizio economico, non spetta all'utente alcun indennizzo. Altresì preme richiamare l'art. 2 CONTRATTO DI SERVIZIO delle Condizioni Generali di Contratto che al punto 2.4 MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA PARTE DI WINDTRE sancisce: "WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi: sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi; intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 70 del D.Lgs. n. 259/2003, il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WINDTRE entro il giorno precedente all'entrata in vigore della modifica indicando nella propria comunicazione "Recesso per modifica contrattuali" attraverso i canali indicati sul proprio sito e di seguito rappresentati esemplificativamente: PEC, negozio, area clienti/app, chiamata al customer care. La dichiarazione di recesso deve essere opportunamente corredata da documentazione idonea a garantire l'intestatario del contratto dal quale si intende recedere. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WINDTRE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa". Si rappresenta, inoltre, che anche l'art. 3 CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI WINDTRE delle Condizioni Generali di Contratto che al punto 3.7 INFORMATIVA AL CLIENTE sancisce: "WINDTRE fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio che possano essere di suo interesse. In particolare, l'informativa riguarderà: - modifiche di carattere normativo; - variazioni peggiorative delle condizioni economiche; - data di avvio e caratteristiche del

Servizio; - modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del Servizio; - lancio di nuove offerte”. Preme inoltre richiamare il DECRETO DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/19\*\*\*9/2019 del Corecom Veneto: “[...] L’art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche prevede, infatti, che “il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l’esercizio del diritto di recesso [...]”. “Pertanto nel caso specifico, Wind Tre ha assolto in pieno i predetti oneri informativi e l’utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso Di tal ch  si ritiene che l’unico strumento a disposizione dell’utente che non avesse accettato le modifiche contrattuali, sarebbe stato quello, come detto, del recesso...” n. 63/11/CIR). Relativamente alla facolt  di recedere, si richiamino la Sentenza n. 6157/2023 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023 in cui, per una fattispecie simile, la domanda   stata dichiarata infondata nel merito per mancato esercizio del diritto di recesso: “l’operatore, mediante la documentazione in atti, ha dimostrato di aver inviato sull’utenza mobile dell’attrice un SMS con cui veniva comunicata una modifica delle condizioni contrattuali con facolt  di recesso gratuito. Pertanto, poich  la sig.ra XXXX non provvedeva a recedere dall’offerta, appare legittima l’applicazione del costo del servizio attivato sulla sua utenza”; analogamente con Sentenza n. 4363/2023 GDP di Nocera Inferiore dell’11/05/2023 statuisce: “[...] l’istante con la nota del 24/03/2022 contestava l’addebito ma non esercitava il diritto di recesso; alla stregua delle suesposte considerazioni la domanda non   risultata fondata e va pertanto rigettata”. Resta inteso che l’indebita fatturazione, sempre se di indebita fatturazione si voglia parlare, trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall’istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonch  nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorit . La richiesta di euro 550 avanzata tramite il presente procedimento connota piuttosto la configurazione di una lite temeraria ovvero la volont  di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno   indennizzabile! Nell’evidenziare la enorme sproporzione tra l’importo contestato di euro 0.99 e la richiesta di indennizzo di euro 550, si voglia qui inoltre richiamare la Determina Fascicolo n. GU14/541\*\*\*/2022 del Corecom Campania: “Per tali ragioni, quindi, non pu  trovare accoglimento neanche la doglianza relativa agli importi addebitati, precisando in ogni caso che tale richiesta appare comunque sproporzionata rispetto al concreto pregiudizio che l’utente asserisce di aver subito: a fronte del pagamento di euro 3,96 l’istante chiede infatti un indennizzo di €810,00. In tal caso di rigetto il valore del decisum   da considerarsi pari a zero”. Si evidenzia infine, per le motivate suesposte ragioni, la disattivazione del “Costo gettone anticipo traffico” si profilerebbe come un’obbligazione impossibile da adempiere trattandosi di servizio previsto dall’offerta attiva sulla sim, legato alla stessa e da questa

inscindibile. Il cliente può scegliere di disattivare/migrare la sim e, in alternativa, come riportato nel sito istituzionale di Wind Tre al <https://www.wind.it/wind-informa/>, il cliente può scegliere un profilo che prevede il blocco delle chiamate in uscita quando il credito residuo non è sufficiente. [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza, in subordine chiede, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) non può essere accolta, atteso che trattasi, nel caso di specie, non di servizio aggiuntivo, bensì di modalità di corresponsione del corrispettivo previsto dalle condizioni contrattuali a carico dell'utente. La richiesta sub III), stante anche il rigetto della domanda principale, non può essere accolta. Nel merito, la richiesta risulta comunque priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa, nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Pur interpretando, in ottica di favor utentis, la generica richiesta di "indennizzo per disagi patiti e patendi" alla stregua di richiesta per la contemplata fattispecie di indennizzo ex art. 12 del Regolamento, per mancata risposta al reclamo, tale richiesta non è accoglibile. L'istante, a mezzo del procuratore, ha inviato un reclamo a mezzo pec in data 16/04/2024 riscontrato dall'operatore in data 18/04/2024, nei termini previsti dalla carta dei servizi. Non ravvisandosi responsabilità del gestore, nessun provvedimento d'indennizzo può essere disposto.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28/01/2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco