

DETERMINA Fascicolo n. GU14/738201/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX****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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza della società XXX, del 04/03/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 04/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito del procedimento di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo in data 09/01/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 04/03/2025 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue. "Dal 2019 avevo un servizio Wind sia con la rete fissa che con tre mobili e mi

trovavo molto bene. A fine 2023, a causa della fiducia posta in una mia cliente che mi ha raccomandato suo marito, mi sono affidata appunto a quest'ultimo, sig. XXX, e all'agenzia XXX. Mi è stato garantito un miglioramento della situazione complessiva sia dal punto di vista qualitativo che economico. A novembre 2023 mi ha fatto aderire ad un contratto che includeva anche la rete fissa del negozio di Casalgrande in via XXX 2 e quella di Sassuolo in viale XXX XXX. Un grave errore, perché a Casalgrande ho iniziato ad avere un andamento fluttuante e una velocità di navigazione molto ridotta che in alcuni momenti della giornata non consentiva neppure le semplici operazioni di pagamento, di invio mail, di fattibilità delle ricevute, di utilizzo del mio crm, ecc., con gravissimi danni in termini di perdita di pagamenti da parte dei clienti, di salvataggio dei dati, di gdpr, ecc.. Dal 24 maggio addirittura è caduto del tutto il servizio per circa 20 giorni con perdite purtroppo in termini economici ma anche di clienti perché il livello di stress provocatomi anche nelle collaboratrici ha influenzato negativamente tutti gli aspetti dell'attività. Infinite segnalazioni al 1928 senza alcuna soluzione poiché sembrava essere stata creata solo una confusione incomprensibile. Ho cercato di utilizzare una sim dati, il mio smartphone, ma purtroppo non riuscivo più a lavorare. Ancora adesso il servizio va e viene, fluttua continuamente, ma almeno riesco ad eseguire le operazioni minime per svolgere il lavoro e ricevere i pagamenti dai clienti, salvo spesso farli attendere affinché il servizio si ripristini. Aggiungo che, da parecchio tempo, al mio indirizzo di Casalgrande è addirittura presente una fibra c.d. ftht che dovrebbe rappresentare il plus ultra della connettività. A Sassuolo mi è stato attivato il servizio che avrebbe invece dovuto sostituire quello fino ad allora fornitomi da Tim, ma il numero non è stato migrato e la rete fissa Tim è rimasta attiva tanto che ancora oggi sto pagando le fatture. Ed anche a tale indirizzo la connettività è peggiorata rispetto al servizio fornitomi da Tim. Tanto per completare la situazione assurda e negativa che mi è stata creata, anche i costi della fattura Wind sono lievitati esponenzialmente. Sono sinceramente arrabbiata, dispiaciuta, delusa e stressata per aver detto sì al cambio di agenzia, soprattutto dopo la positiva esperienza con Wind dal 2019 fino all'incontro nel 2023 con la nuova agenzia XXX che mi ha creato solo gravissimi problemi e, ancor peggio, non è intervenuta a risolverli. Incapacità assoluta da parte dell'agente XXX, ma anche menefreghismo da parte della struttura per cui lavora cioè la XXX. Purtroppo Wind ha continuato a fatturare come se nulla fosse mai avvenuto". Ciò premesso, l'istante richiede: "indennizzo per tutti i danni subiti e per quelli che continuo a sopportare, per il tempo dedicato a cercare e ottenere una soluzione mai concretamente arrivata e per i conseguenti disagi subiti, per l'azione di ricorso all'Autorità garante. Esenzione da qualunque penale o similare, nel caso di recesso o passaggio ad altro operatore divenuto l'unica modalità volta all'ottenimento dei diritti minimi di assistenza, di considerazione della mia attività e della mia persona. Rimborso dei maggiori costi e degli addebiti da parte di Tim". Segnala il seguente disservizio: 1. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

Costituitosi con memoria difensiva in data 15/04/2025, l'operatore descrive i fatti che hanno generato la procedura in atto allegando, a supporto di quanto dedotto, le schermate certificate del Customer Relationship Management (CRM), eccedendo nel merito l'infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi di parte istante (oltre che l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento danni, non di competenza del Corecom) e chiedendone il rigetto, ritenendo che nessuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento possa rinvenirsi in capo alla convenuta. Fornisce all'uopo la ricostruzione dei fatti come segue. "In data 13/11/2019, l'istante sottoscriveva la proposta contrattuale per richiedere l'attivazione di n. 3 SIM in MNP (XXXXXX-XXXXXX-XXXXXX) e per il prodotto fisso Super office DN XXXXXX. Successivamente, l'11/01/2024, sottoscriveva un nuovo contratto n. XXXXXX per richiedere l'attivazione di n. 1 SIM nuova (XXXXXX) e per il prodotto fisso Office plus in accesso FTTC (VULA.XXXX) e n. 2 numeri nativi WindTre (XXXXXX/XXXXXX) e nonché per l'attivazione del servizio Office Data (VULA.XXXX). Le suindicate numerazioni risultano, attualmente, tutte disattivate sulla rete del gestore. L'offerta sottoscritta, per il contratto n. XXXXXX, prevedeva i seguenti costi: era previsto il pagamento, per le linee fisse, di € 45,00 mensili al netto degli sconti applicati come di seguito riportato. Nello specifico il costo mensile per l'accesso era pari ad € 25,00, il costo per linea pari ad € 10,00, essendo due quindi € 20,00, il costo di attivazione pari ad € 5,00 come anche il costo dell'opzione secure web. Per un totale di € 55,00 che detratti € 10,00 di sconto portavano difatti il costo mensile ad € 45,00. Relativamente alla SIM XXXXXX attivata con piano SUPER SMART, l'offerta sottoscritta dall'istante prevedeva il pagamento di € 19,99 mensili che detratti € 10,00 di sconto portavano difatti il costo mensile ad € 9,99. Relativamente al servizio Office Data, nello specifico il costo mensile per l'accesso era pari ad € 25,00, il costo di attivazione pari ad € 5,00 come anche il costo dell'opzione secure web. Per un totale di € 35,00 che detratti € 5,00 di sconto portavano difatti il costo mensile ad € 30,00.

In data 07/03/2024 le sim XXXXXX, XXXXXX e XXXXXXXX cessavano, sui propri sistemi certificati, per MNP verso altro OLO. In data 24/05/2024 la cliente contattava l'assistenza clienti per segnalare un presunto disservizio sulla linea XXXXXXXX. Veniva aperto, ratt n. 1-XXXXXXX, per Time out, che si chiudeva nella stessa data con esito: Risolto Auto ripristinato. In data 28/05/2024 la cliente ricontattava l'assistenza clienti per segnalare un presunto disservizio sulla linea XXXXXXXX. Veniva aperto ratt id 1-XXXXXXX, per assenza di portante, chiuso come risolto il 29/05/2024. Il 30/05/2024 la cliente veniva contattata e in sede di contatto confermava il ripristino. In data 25/07/2024 veniva presentato procedimento UG/XXX/2024 e a seguire, in data 02/08/2024, procedimento d'urgenza GU5/XXX/2024. Con quest'ultimo, l'istante contestava le azioni di sollecito, di cui era stata oggetto, gli addebiti in fattura e un non precisato disservizio per la linea XXXXXXXX. La convenuta, in data 08/08/2024, rappresentava di aver contatto l'istante e che la stessa aveva confermato il regolare funzionamento del servizio. In pari data, il procedimento veniva archiviato. In data 02/09/2024 perveniva notifica espletamento NP per il dn XXXXXXXX con conseguenziale cessazione della linea sui propri sistemi. In data 17/09/2024, successivamente alla richiesta di NP della linea XXXXXXXX, perveniva una PEC contenente la richiesta di disattivazione dei prodotti e servizi afferenti al codice cliente XXXXXXXX e una contestazione di "non meglio precisati" disservizi. La cessazione verrà imputata e si completerà il 17/10/2024 per tutti i prodotti tranne che per la sim XXXXXXXX che cesserà il 24/10/2024. Il reclamo per disservizio non verrà ritenuto fondato, non avendo riscontrato sui propri sistemi l'apertura di segnalazioni atte al riconoscimento di quanto previsto, per i casi di specie, dalla carta servizi e dalle condizioni generali di contratto ed in ogni caso essendo pervenuto in ritardo rispetto a quanto regolamentato dalla predetta carta (art. 10 comma 2). In data 28/10/2024 veniva fornito riscontro a quanto segnalato dall'istante. Nel caso che ci occupa l'istante propone reclamo successivamente al cambio di operatore quando al contrario avrebbe dovuto immediatamente segnalare il malfunzionamento allo stesso e assolvere quindi al proprio di obbligo." Wind attesta che la posizione contabile dell'istante è irregolare e di sua completa debenza, specificando che "le fatture n. XXXXXXXX e XXXXXXXX sono riferite al periodo di fatturazione 01/05/2024 - 30/06/2024 e 01/07/2024 - 31/08/2024. Periodi in cui alcun reclamo era pervenuto se non in data 24 e 28/05/2024 che, peraltro, si sono risolti il giorno successivo come da conferma della stessa istante. Parimenti la segnalazione effettuata con GU5 in data 02/08/2024 veniva risolta quasi nell'immediato e il procedimento archiviato. Inoltre, le stesse contengono voci in addebito anche per prodotti e servizi non impattati da un presunto e non certificato disservizio. La fattura di chiusura n. XXXXXXXX è parimenti dovuta, nella quale sono stati altresì addebitati i dovuti contributi ricalcolati secondo la Delibera 487/18/CONS. In merito a quest'ultima fattura, segnala che è stato riscontrato un erroneo addebito di € 80,00, per cui è in corso di emissione una NDC che andrà in compensazione sulla stessa. Non essendo, al momento, possibile la produzione della stessa, si riserva di depositarla appena il documento contabile verrà emesso, provvedendo altresì a documentare la situazione contabile aggiornata. In diritto, ferme le eccezioni in rito, Wind ritiene che l'istanza dovrebbe essere, ad ogni modo, rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, non avendo l'istante fornito alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Inoltre, l'utente non allega in atti alcun reclamo riferito a presunti inconvenienti tecnici. Richiama, al riguardo, l'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. Pertanto, attesa la sostanziale indeterminazione dell'istanza, non può risultare possibile l'accertamento del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Eccepisce inoltre che, per ciò che concerne gli asseriti ma non provati malfunzionamenti dall'attivazione del contratto del gennaio 2024, solo in data 02/08/2024 veniva segnalato tramite il GU5 l'esistenza di un possibile malfunzionamento e che lo stesso risultava risolto e verificato in data 08/08/2024 come comprovato anche dalla archiviazione del GU5. Precisa che, qualora l'istante avesse effettivamente subito un disservizio così lungo e pregiudizievole, così come lamentato, avrebbe potuto avviare un GU5 ben prima del disservizio segnalato e risolto ad agosto 2024. A sostegno della propria corretta gestione, richiama l'art. 9 della Carta Servizi rubricato "Irregolare funzionamento dei Servizi Base", precisando che, essendo avvenuta la risoluzione di quanto lamentato nei tempi previsti, nulla è riconoscibile all'istante nemmeno ai sensi della citata Carta. Tutto ciò premesso e come sopra esposto chiede, pertanto, di respingere nella totalità le richieste dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto. In merito ai costi addebitati, richiama l'attenzione del Giudicante sulla genericità della domanda formalizzata dall'utente, laddove non specifica a che titolo venga richiesto l'eventuale storno dell'insoluto. Gli addebiti presenti nei conti telefonici dell'istante sono conformi a quanto

sottoscritto nelle proposte di contratto, sia in relazione ai canoni dei piani tariffari, sia in relazione ai contributi di cessazione ed ai costi d'attivazione.

L'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind XXX ed i relativi allegati per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" comprese quelle relative alla fornitura. Richiama i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Considera da stigmatizzare l'atteggiamento tenuto dall'istante, che a fronte di un lamentato ma non provato disservizio ha creduto opportuno non effettuare i pagamenti. La decisione assunta dall'utente di non pagare nella sua totalità le fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, soprattutto a fronte di un servizio erogato e fruito. In merito alla richiesta di indennizzo, ritiene la stessa sia del tutto inammissibile, stante quanto statuito dall'art. 14 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie, ai sensi 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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante. Visto quanto ut supra indicato, chiede quindi il rigetto della domanda attorea, posto che, come detto, alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento risulta rinvenibile in capo ad essa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trattabili congiuntamente, possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito riportate. La richiesta di "indennizzo per tutti i danni subiti e per quelli che continuo a sopportare, per il tempo dedicato a cercare e ottenere una soluzione mai concretamente arrivata e per i conseguenti disagi subiti, per l'azione di ricorso all'Autorità garante" non risulta accoglibile. Premesso che la richiesta di rimborso delle spese di procedura ("per l'azione di ricorso all'Autorità garante") non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate, si evidenzia che, secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni ("indennizzo per tutti i danni subiti e per quelli che continuo a sopportare, per il tempo dedicato a cercare e ottenere una soluzione mai concretamente arrivata e per i conseguenti disagi subiti"), come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò detto, la richiesta avanzata dall'istante non può, tuttavia, essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo per il malfunzionamento della linea fissa XXXXXX lamentato in sede di GU5. Il suddetto GU5 risulta, infatti, depositato in data 02/08/2024; tuttavia, Wind, in data 08/08/2024 comunicava che "in ordine al procedimento notificato si rappresenta che a seguito delle verifiche tecniche condotte dall'ente preposto, si conferma la chiusura del caso. Si è provveduto a contattare la cliente al recapito XXXXXX, la quale ha confermato il corretto funzionamento del servizio. Tanto premesso, non si ravvedono ulteriori azioni tecniche da poter compiere nell'ambito del presente GU5 da parte della scrivente convenuta". Wind risulta, pertanto, (alla luce di quanto previsto dall'art. 9 della Carta Servizi: "WINDXXX si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi (...) ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione") avere comunicato l'avvenuta riparazione del guasto entro il termine previsto di quattro giorni (detratti il 3 e 4 agosto, giorni festivi), ragion per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante. Non risultano ulteriori periodi di disservizio suscettibili di indennizzo, stante il mancato deposito, da parte dell'istante, di qualsivoglia documentazione (ivi compresi reclami; secondo un consolidato orientamento, infatti, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo dall'istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo inoltrato da quest'ultimo) comprovante un loro effettivo verificarsi. Si rileva, a tal

riguardo, come Wind, in memoria, abbia, in particolare, evidenziato che “in data 24/05/2024 la cliente contattava l’assistenza clienti per segnalare un presunto disservizio sulla linea XXXXXX; veniva aperto, ratt n. 1-XXXXXX, per Time out, che si chiudeva nella stessa data con esito: Risolto Auto ripristinato; in data 28/05/2024 la cliente ricontattava l’assistenza clienti per segnalare un presunto disservizio sulla linea XXXXX; veniva aperto ratt id 1-XXXXXX, per assenza di portante, chiuso come risolto il 29/05/2024; il 30/05/2024 la cliente veniva contattata e in sede di contatto confermava il ripristino”, affermazioni cui l’istante non risulta avere replicato alcunchè, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. XXX del 05/03/2025) precisava che: “... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”. Stante quanto riportato, la descrizione dei fatti offerta da Wind resta dunque confermata (principio di non contestazione dei fatti ex art. 115 c.p.c.). Ne consegue che anche la richiesta di “esenzione da qualunque penale o similare, nel caso di recesso o passaggio ad altro operatore” non può essere accolta, non ravvisandosi gli estremi per un recesso (o migrazione) dovuto a “giusta causa” (ovvero, giustificabile alla luce di un grave e perdurante disservizio, di cui, nel caso in esame, come detto, non vi è agli atti alcuna prova). Non accoglibile, infine, neppure la richiesta di “rimborso dei maggiori costi e degli addebiti” (ad eccezione dell’importo di euro 80,00, che Wind stessa riconosce essere stato erroneamente addebitato nella fattura di chiusura n. XXXXXX e che, come tale, dovrà quindi essere stornato mediante emissione di apposita ndc). Ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Tale criterio assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto. Si richiama, in merito, 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). Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, si rileva come l’istante non abbia depositato a fascicolo alcunchè a supporto di quanto affermato e richiesto. In particolare, non risulta allegata agli atti copia di alcun reclamo sporto dal medesimo avverso le fatture ricevute, riportanti gli addebiti qui contestati. Tale circostanza osta all’accoglimento della richiesta di storno/rimborso avanzata, stante il consolidato orientamento giurisprudenziale di ritenere non accordabili storni o rimborsi in assenza di prelievi e circostanziate contestazioni inoltrate all’operatore; stante, altresì, quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto di Wind, costituenti parte integrante e sostanziale dell’Offerta sottoscritta, ove è espressamente precisato che “I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata”, deducendosi da ciò implicita accettazione delle fatture ricevute e non contestate entro il suddetto termine. In base a tanto, si ribadisce l’impossibilità di accogliere la suddetta richiesta di storno/rimborso.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 04/03/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a stornare l’importo di euro 80,00 (ottanta/00), ove non vi abbia già provveduto, dalla fattura XXXXXX emessa il 21/11/2024, quale impegno assunto in memoria. 3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
GINO PASSARINI