

**DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/559666/2022****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";

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 comunicazioni elettroniche idì 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", 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 deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

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, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 21/10/2022 acquisita con protocollo n. 0304293 del 21/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Cliente Wind3 (Infostrada) dal 2007. In data 20/05/2022 Wind3 mi ha attivato il passaggio alla fibra senza il mio consenso, da tale data sono senza linea

telefonica e senza internet. Wind3 sostiene, erroneamente, di avermi proposto in data 11/05/2022 il passaggio alla fibra e che io abbia accettato, mentre in tale data avevo chiamato per degli importi sbagliati fatturati in una precedente bolletta (problema, tra l'altro, non ancora risolto). Qualora mi fosse stato proposto tale passaggio avrei rifiutato, così come accaduto numerose volte negli ultimi 4 - 5 anni. Prima della data di attivazione, venuta a conoscenza di quanto stava accadendo, ho chiamato innumerevoli volte Wind3 affinché non ci fosse alcun passaggio dall'adsl alla fibra, ma, nonostante i vari operatori mi rassicurassero, tale passaggio è avvenuto ugualmente. Inoltre, Wind3 continua ad inviami le bollette, nonostante da mesi io non stia usufruendo di alcun servizio:" Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) Riattivazione linea adsl. 2) Non pagamento delle seguenti bollette: W2213082496, F2201017045, F2204117148, F2207199883, F2210296686, F2213375965 e delle successive che arriveranno finché la linea non verrà riattivata. 3) Indennizzo per i giorni di disservizio da concordare in base al numero totale di giorni e fino a quando non verrà riattivato il servizio. 4) Indennizzo per danni morali ed economici patiti, quantificato in € 800. 5) Rimborso fatturazione errata telefonate relativa alla bolletta W2210050155.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "[...] 1. La numerazione cui è riferita l'odierna contestazione –XXX. La telefonica XXX veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 09/03/2007 con abbonamento Absolute + al costo di euro,60 + iva (All. 1 Fattura n. W2213082496). In data 11/05/2022 veniva inviato da canale Call Center, a fronte di accettazione del cliente, l'ordine di migrazione verso Fibra VULA id XXX per la predetta linea con offerta commerciale senza variazione delle condizioni economiche e spedizione a casa del modem CPE Dati Infostrada. L'ordine si completava in data 20/05/2020 (All. 2 Fattura n. F2204117148). Sul codice cliente n.XXX risulta attiva anche la SIM XXX non oggetto di dogliananza. Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Piemonte Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE In rito 2. Eccezioni preliminari. In primo luogo, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!! • Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/ CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno e dei disagi In via preliminare, con riferimento alla richiesta di "risarcimento danni" pari a "euro 800" per danni morali ed economici patiti, la scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta ex art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 353/19/CONS, rubricato "Decisione della controversia" che al punto 4 stabilisce che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità..." e al punto 5 che "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce: "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede." Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. In merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura la parte istante lamenta la migrazione isoprezzo ULL/Fibra sull'utenza fissa avente numero XXX. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 11/05/2022, veniva accettata dalla sig.ra XXX la migrazione dalla tecnologia ADSL alla tecnologia in fibra FTTC, in modalità isoprezzo, cioè, senza modifica delle condizioni economiche per la linea n. XXX. Si rappresenta che l'ordine di migrazione ULL/Fibra Isoprezzo, sia stato inoltrato a seguito di consenso, e che il cambio di tecnologia non avrebbe comportato ulteriori costi ma dei benefici sulla navigazione. In data 12/05/2022 la convenuta si premurava di inviare un nuovo SMS nel quale comunicava all'istante il link per verificare la data di presunta attivazione della nuova tecnologia. In data 24/05/2022 la Sig.ra XXX rifiutava la consegna del modem. In

data 06/07/2022, l'istante apriva un procedimento d'urgenza protocollo n. GU5/536855/2022, per lamentare l'interruzione del servizio sulla predetta linea telefonica a partire dalla data di attivazione della tecnologia in fibra. In data 11/07/2022, la convenuta rappresentava che il disservizio segnalato dall'istante dipendesse unicamente dal mancato ritiro del modem da parte della sig.ra XXX, e che non era tecnicamente possibile ripristinare la precedente tipologia di accesso. In data 29/07/2022 il procedimento d'urgenza veniva archiviato. Si rappresenta che ad oggi, non sia pervenuta alcuna richiesta di migrazione verso altro OLO né richiesta di consegna di un nuovo apparato. Con riguardo alla dogliananza relativa alla fattura n. W2210050155 (All. 3 Fattura n. W2210050155) indicata nel formulario del presente procedimento (Cfr. Formulario), si rappresenta che mai alcuna segnalazione relativa alla fatturazione errata sia mai pervenuta alla convenuta. Sul punto si è espresso recentemente anche il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n. 8/2021, rigettando le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5. Di seguito la motivazione: “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verifichino sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]”. A tal proposito, alla scrivente difesa preme sottolineare che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. È opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché il gestore possa essere messo a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: “Non è possibile affermare la sussistenza responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione”. Tale posizione è stata convalidata anche da diverse Determine n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18, con le quali l'Autorità ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. Si richiami altresì una recente sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. A tal riguardo, la convenuta specifica che, nel momento in cui l'istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea fissa, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. (All. 4 - Condizioni generali di contratto). Si rappresenta che l'art. 19 Procedura reclami – Rimborsi delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: “19.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata A.R., entro i termini di scadenza del pagamento della fattura. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato”. A tal riguardo si ribadisce che non è mai pervenuto alcun reclamo relativo alla fattura utsopra indicata. Si richiama, inoltre, l'art. 2.3 Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto Wind della Carta dei Servizi (All. 5 Carta dei servizi) che indica: “I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione”. In ragione della su esposta ricostruzione degli eventi, si ritiene pertanto che alcuna responsabilità possa essere addebitata alla convenuta in merito a quanto lamentato da parte della signora XXX. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 4. Motivi di diritto. Per quanto sopra descritto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre per quanto occorso. In particolare, la dogliananza esula dal disconoscimento della variazione poiché sui sistemi è presente l'accettazione dell'istante del cambio tecnologia che, si ribadisce, non ha comportato ulteriori costi da sostenere ma avrebbe consentito al cliente

una navigazione più veloce rispetto all'accessoULL. Si evidenzia il medesimo costo dell'offertaULL/Fibra, come da fattura n. W2213082496 e fattura n. F2204117148, che si allegano a conferma di quanto esposto. Si ricordi che nella delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Si rappresenta, inoltre, che il disservizio segnalato, è dipeso essenzialmente dal mancato ritiro del modem. Infatti, l'istante, rifiutando la consegna del modem, non ha consentito la regolare fruizione del servizio erogato. La normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2 (All. 5 Carta dei servizi), in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività" e ancora "Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. Si rappresenta che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore quest'ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza (cosa non accaduta con l'istante); con la suddetta delibera l'Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra- ovvero oneri informativi - in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. In conclusione, non vi è alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto la convenuta ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare, e, non potendosi ravvisare alcuna Sua responsabilità, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. 5. Situazione amministrativa. Il gestore Wind Tre rappresenta che l'istante ha una situazione amministrativa irregolare per euro 207,59. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito 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, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/ CONS art.16 comma 4". L'istante ha infine depositato le repliche alla suddetta memoria in data 09/01/2023, oltre il termine perentorio fissato all'avvio del procedimento; tali repliche, pertanto, vengono stralciate e non saranno considerate ai fini della definizione della presente controversia.

In rito. Viene innanzitutto respinta la domanda sub 1) in quanto, avendo ad oggetto un facere, esula dal perimetro delle decisioni adottabili dal Corecom in sede di definizione, come definito dall'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modificazioni; si evidenzia in ogni caso che, come comunicato dal gestore nell'ambito della procedura d'urgenza, il ritorno alla modalità di accesso in tecnologia ADSL non risulta più tecnicamente fattibile dopo il passaggio alla rete in Fibra. In ordine poi alla eccezione dell'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno in sede Corecom, si fa presente quanto stabilito dalla

delibera n. 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, secondo cui “L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.”; ne deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e resta comunque salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le ulteriori richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nella fattispecie in esame, la Sig.ra XXX contesta la migrazione ULL/Fibra sull’utenza fissa avente numero XXXX che sostiene essere avvenuta senza il suo consenso. Wind ha replicato che la stessa fosse invece intervenuta in data 11/05/2022 a fronte di specifica accettazione da parte della cliente di offerta commerciale senza variazione delle condizioni economiche e comprensiva di spedizione a casa del modem CPE Dati Infostrada. A fronte delle evidenze rese dalle parti, l’Ufficio ha in primis rilevato che nel corso del procedimento l’operatore non ha fornito alcuna documentazione contrattuale idonea a dimostrare l’esistenza di un valido consenso espresso dall’utente all’attivazione del servizio contestato. Occorre rammentare che, ai sensi dell’art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l’attivazione di servizi di comunicazione elettronica può avvenire esclusivamente sulla base di un consenso libero, informato e documentato da parte dell’utente e che l’onere della prova in merito alla sussistenza di tale consenso grava interamente sull’operatore. Ne consegue che, in assenza di prova contrattuale, debba quindi ritenersi illegittima l’attivazione del servizio fibra operata da Wind, in quanto avvenuta in difetto di volontà dell’utente. A fronte di tale condotta, la sig.ra XXX avrà pertanto diritto all’erogazione di un indennizzo che, in considerazione della fattispecie occorsa, l’Ufficio ritiene possa essere quello di cui all’art. 9, c.1 del Regolamento, applicabile nei casi di attivazione di servizi non richiesti. È stata individuata tale fattispecie dall’Ufficio in quanto, quand’anche l’utente avesse lamentato l’assenza dei servizi, il medesimo non ha documentato agli atti l’eventuale segnalazione al gestore del disservizio in corso, elemento imprescindibile - ex art. 13, c.1 del Regolamento indennizzi – per il riconoscimento da parte dell’Ufficio del relativo indennizzo. È infatti pacifico che, senza un intervento attivo da parte dell’utente finale, è impensabile che l’operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest’ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione; l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade, infatti, sul gestore ma è inconfondibile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema. Pertanto, l’indennizzo, come sopra individuato, andrà riconosciuto per il periodo ricompreso tra la data 11/05/2022 di non provata accettazione della nuova offerta e quella del 11/07/2022 nella quale l’utente, in seno al procedimento GU5/536855/2022, apprendeva formalmente dal gestore che l’assenza di servizio dipendeva dal mancato ritiro del modem e che, non essendo più possibile ripristinare la precedente tipologia di accesso, l’utente avrebbe potuto cessare il contratto o migrare verso altro OLO. Conseguentemente, in applicazione del parametro di euro 5,00 pro die riconosciuto dal Regolamento, l’utente avrà diritto alla somma di euro 310,00 (euro 5,00 x 61 gg.) per l’attivazione non richiesta della tecnologia Fibra sulla linea n.XXX. Inoltre, in virtù delle medesime motivazioni che hanno condotto al riconoscimento del sopraccitato indennizzo, il gestore dovrà altresì procedere, in accoglimento della richiesta posta sub 2), alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a fronte dell’indebita attivazione del servizio non richiesto dall’istante. Quanto alla domanda posta sub 5) si reputa la stessa non accoglibile in quanto indeterminata, atteso che parte istante non ha provveduto a specificare le singole voci di costo oggetto di contestazione, né ha indicato le ragioni di natura contrattuale poste a fondamento dell’asserita non debenza delle medesime.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 21/10/2022, è tenuta a - corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l’importo di euro 310,00 a titolo di indennizzo per attivazione servizio non richiesto, ai sensi dell’art. 9, comma 1 del Regolamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza; - procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a fronte dell’indebita attivazione del servizio. Respinge la richiesta sub 5).

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
Cosimo Poppa