



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/652613/2023
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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l’istanza dell’utente XXX, del 23/12/2023 acquisita con protocollo n. 0330129 del 23/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta addebiti per traffico in roaming internazionale. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta quanto segue: a) durante un suo viaggio negli Stati Uniti dal 10 al 29 giugno 2023 la linea telefonica relativa alla numerazione SIM 338 – 181XXXX è stata bloccata senza preavviso da parte dell'operatore Wind, addebitando l'intero credito per supposto consumo dati di soli 3,61MB; b) nello specifico appena sceso dall'aereo nell'accendere il telefono si accorgeva che l'intero credito era stato automaticamente sottratto alle ore 23.50 per supposto consumo dati di soli 3,61MB, come documentato dalla foto allegata in atti; c) rileva che la sottrazione del credito e il blocco del telefono sono avvenuti istantaneamente, prima ancora che il telefono potesse accedere alla rete ed inviare informazioni mediante messaggio relative al paese di localizzazione; d) la condotta adottata da Wind Tre non solo ha sottratto in modo improprio tutto il credito, senza fornire alcun servizio, ma ha anche impedito all'apparato telefonico di funzionare in qualsiasi modo, compresa la ricezione telefonica e dei messaggi per l'intero periodo di soggiorno negli Stati Uniti con la famiglia; e) rileva la condotta antigiuridica di Wind poiché non ha ricevuto alcun messaggio di informazione previsto dalla normativa, all'arrivo in altro Paese sul roaming attivato, né sul traffico dati né sulle tariffe applicate; f) la compagnia telefonica è tenuta, infatti, ad informare tempestivamente sul passaggio di un Paese e sul passaggio in roaming e fornire dettagli del traffico sul Paese visitato; g) la compagnia è, inoltre, tenuta ad attivare un meccanismo di tutela del credito e inviare necessari messaggi informativi sulla soglia di traffico effettuata; h) al rientro in Italia, nonostante i reclami esposti mediante PEC dell'8 luglio 2023, mediante segnalazione numero 1549070976 del 10 luglio 2023, nonché PEC del 3 settembre 2023, non è stato fornito l'elenco di tutte le persone che hanno cercato di contattarlo durante i 20 giorni di permanenza negli Stati Uniti causando notevoli disagi personali e professionali, né è stato fornito, tempestivamente, informazioni complete e dettagliate circa l'addebito avuto di euro 46,16 (quarantasei/16), inclusi dettagli come orario di accesso alla connessione dati GPRS.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue: 1) rimborso per il credito di euro 46,16 (quarantasei/16) indebitamente scalato; 2) indennizzo omnicomprendente di euro 900,00 (novecento/00) per i disagi e le interruzioni subite durante i venti giorni di permanenza negli Stati Uniti, in alternativa un risarcimento attraverso un prodotto telefonico, come Samsung S24 Ultra o un Iphone 15 Pro Max.

Wind Tre XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In via preliminare l'operatore ha eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza in oggetto limitatamente alla richiesta di euro 900,00 (novecento/00), per i disagi e le restrizioni subite durante il periodo di mancanza del servizio telefonico considerando tale richiesta come una richiesta di risarcimento del danno che per espressa previsione normativa è di competenza del giudice ordinario e, pertanto, deve essere rigettata in questa sede. Nel merito, l'operatore deduce: a) di aver tariffato quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nonché da quanto previsto dagli accordi di roaming internazionali pubblicati sul sito istituzionale del gestore; b) di aver, pertanto, provveduto a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) è stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo e proprio a tutela di quest'ultimo; c) che, in data 10 luglio 2023, è pervenuta via PEC un reclamo dell'istante con il quale è stato contestato l'addebito del credito residuo sulla SIM numero 338 - 181XXXX per connessioni in roaming internazionale; d) il suddetto reclamo è risultato non fondato in quanto, da verifiche effettuate sulla numerazione SIM in oggetto, è risultato che il 10 giugno 202, è stato effettuato traffico internet per un importo complessivo di euro 46,16 (quarantasei/16), con il gestore T-Mobile USA Inc. e che il servizio non era utilizzabile, al superamento della soglia impostata, per credito insufficiente; e) successivamente, il 24 luglio 2023, dopo vari tentativi di contatto telefonico, all'istante è stato inviato un riscontro

scritto via PEC con il quale si confermava che il reclamo non poteva essere accolto per le motivazioni sopra esposte; f) facendo riferimento alla Delibera numero 326/10/CONS, che gli utenti Wind Tre possono predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non hanno provveduto a scegliere tale soglia, o non hanno dichiarato di volersene avvalere, è stato applicato automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo di euro 50,00 (cinquanta/00), per il traffico dati nei paesi esteri diversi da quelli dell'Unione Europea; g) che la suddetta soglia poteva essere modificata anche successivamente entro il 1° luglio 2020, quando, in ambito di tutela dei consumatori, la società di telecomunicazione ha messo a disposizione dei clienti la possibilità di controllare gratuitamente le spese sul traffico roaming internazionale e in Unione Europea una volta esaurito il bundle a disposizione prevedendo l'introduzione di una nuova soglia automatica di blocco a 100,00 euro aggiuntiva rispetto a quella in essere di 50,00 euro; h) che l'istante, pertanto, avrebbe avuto la possibilità di modificare tale soglia in più occasioni effettuando una sospensione o una modifica permanente per importi più elevati oppure ha avuto la possibilità di eliminare ogni soglia prefissata in modo provvisorio o definitivo, ma non ne ha usufruito perché ha mantenuto la soglia impostata ad euro 50,00 (cinquanta/00); i) che l'istante avrebbe potuto, in ogni momento, verificare e calcolare i costi addebitati in caso di traffico roaming e anche tramite le informazioni pubblicate sul sito istituzionale di Wind Tre ma avrebbe anche potuto informarsi, preventivamente, su come evitare il roaming involontario; j) che infatti, gli utenti possono disattivare la ricerca automatica della rete oppure disabilitare il roaming da menù del proprio telefono. Così facendo, lo smartphone non può connettersi alla rete di nessun altro operatore al di fuori di Wind Tre evitando connessione inconsapevoli; k) che, inoltre, l'istante avrebbe potuto scegliere una delle tante offerte commerciali proposte da Wind Tre per chiamare e navigare in tranquillità in roaming dall'America al Link <https://www.windtre.it/offerte-all-estero/> offerte-roaming-america ; l) che ravvisa, pertanto, un comportamento poco diligente dell'istante, palesato nella sua totale inerzia nel non essersi informato preventivamente dei costi e delle offerte messe a disposizione dal gestore per il traffico in roaming internazionale e nel non aver adottato un comportamento prudente al fine di impedire connessioni inconsapevoli, comportamenti che integrano gli estremi di un inadempimento contrattuale; m) che risulta, quindi, evidente il venir meno dell'interesse di parte istante nei confronti di Wind, interesse che è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione giudiziaria e/o amministrativa; n) che si rammenta, infatti, che il comportamento secondo buona fede e correttezza è finalizzato, nel rispetto del comportamento dei rispettivi interessi ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte del rapporto contrattuale; o) che si ricorda, inoltre, che nella Delibera n. 276/13/CONS, 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 per evitare il danno, che diminuisce l'importo da liquidare proporzionalmente alla colpa del creditore (v. , tra tante, Delibera Agcom n. 23/17/CIR, Delibera Agcom n. 32/22/CIR) p) che il comportamento dell'istante in violazione delle regole di diligenza e correttezza configurerebbe, nel caso di specie, anche una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa; q) che quanto sopra è aggravato dal fatto che malgrado il gestore avesse già risposto all'utente il 24 luglio 2024 che il reclamo non poteva essere accolto e il rimborso non poteva essere riconosciuto per le motivazioni succitate, l'istante ha continuato a sollecitare ripetutamente a mezzo PEC, tra i mesi di agosto e settembre 2023, la restituzione dell'addebito ricevuto e la richiesta di indennizzo.

Preliminarmente con riferimento alla richiesta dell'istante volta ad ottenere un indennizzo omnicomprensivo di euro 900,00 (novecento/00) per i disagi e le interruzioni subite durante i venti giorni di permanenza negli Stati Uniti (richiesta sub 2), si rileva che ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (di seguito Regolamento), questo Co.re.com., ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può ordinare 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, non può, invece, pronunciarsi su eventuali richieste di risarcimento danni (v. Co.re.com. Marche delibera n. 3/2019 e 33/2022). Pertanto, la domanda de qua risulterebbe inammissibile per la richiesta di risarcimento danni in essa contenuta se non che, in base al principio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, essa deve, in questa sede, essere correttamente interpretata quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti eventualmente accertati.

Alla luce di quanto predetto si osserva, quindi, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. L'oggetto della controversia è riconducibile alla tematica della fatturazione per traffico dati roaming internazionale, rispetto alla quale si è in più occasioni pronunciata l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Agcom) e sono intervenute numerose pronunce da parte dei Co.re.com. delegati (v. Co.re.com. Marche n. 6/2020 e n. 38/2021, Co.re.com. Toscana n. 130/2021, Co.re.com. Lombardia n. 23/2021, Co.re.com. Lazio n. 1/21, Co.re.com. Piemonte n. 13/15) e numerosi, altresì, sono stati gli interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. regolamento CE n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e regolamento CE n. 544/2009 del 18 giugno 2009), sia in ambito nazionale (cfr. delibera n. 126/2007/CONS e delibera n. 326/10/CONS).

In particolare l'Agcom, con la delibera n. 326/10/CONS, ha inteso offrire massima tutela agli utenti rispetto al fenomeno del c.d. bill-shock, dettando disposizioni che impongono mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, prevedendo sistemi di allerta che informino l'utente del raggiungimento di una determinata soglia di consumo, di tetti mensili di spesa e dell'obbligo di blocco della connessione non appena esaurito il traffico disponibile. L'articolo 2 della citata delibera Agcom n. 326/10/CONS stabilisce che gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico a forfait (di tempo o di volume) a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Tali disposizioni di fatto recepiscono e attuano tanto i doveri di corretta e completa informativa dell'utente incombenti sui gestori ai sensi dell'articolo 4 delibera Agcom n.179/03/CSP, quanto, più in generale, i principi stabiliti dagli articoli 1175, 1375 e 1176, comma 2, c.c., in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e in materia di diligenza nell'adempimento delle obbligazioni, così come interpretati dalla Corte di Cassazione (cfr. Cass. civ. n. 5240/2004; Cass. Civ. 14605/2004; Cass. Civ. 18947/2005).

Con riferimento a queste ultime disposizioni, l'Agcom ha fatto proprio quanto stabilito dalla giurisprudenza di legittimità laddove ha sentenziato che il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà, derivante soprattutto dall'articolo 2 Cost., che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extra contrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass 5240/2004; Cass 14605/2004; Cass 18947/2005). Pertanto - ha evidenziato l'Agcom- l'operatore professionale, nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ogni qual volta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante tanto da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, quale quella "Business", è chiamata a tenere un comportamento leale e deve considerarsi, quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte nei limiti in cui esse non comportino un'apprezzabile sacrificio a proprio carico. Tutte le norme e le direttive sopra richiamate pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo" al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato nonché attivazioni "casuali" di disservizi e/o contenuti a pagamento durante la navigazione in Internet, con il conseguente addebito di costi non voluti e finanche illeciti (v. delibera Agcom n. 135/16/CIR). Inoltre, come è noto, gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. Agcom ha più volte ribadito il proprio orientamento in merito, affermando che è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza (v. delibera Agcom n. 10/03/CIR). In conformità a tale principio è stato stabilito che: "qualora l'utente contesti le fatture emesse dall'operatore, non riconosca il traffico addebitato e sostenga che la linea sia stata fatta oggetto di intromissioni da parte di terzi, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea che escludano intromissioni di terzi sulla stessa e garantiscano il corretto funzionamento del contatore. In mancanza di tali prove l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile – amministrativa" (v. delibera Co.re.com. Calabria numero 7/2011). Successivamente Agcom ha stabilito che l'operatore, nella gestione della contestazione del traffico da parte dell'utente, "deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni e che, in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. per cui il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore (v. delibera Agcom n. 29/12/CIR). Nel caso di specie l'istante contesta l'addebito di euro 46,16 (quarantasei/16), sul credito residuo della SIM numero 338-181XXXX, per supposto consumo dati in connessione roaming, verificatosi il 10 giugno 2023, durante il suo soggiorno all'estero ed evidenzia che, appena sceso dall'aereo, nell'accendere il telefono si accorgeva che l'intero credito era stato automaticamente sottratto alle ore 23.50 per un consumo dati di soli 3,61MB, così come documentato dalla foto allegata in atti. Oltre all'addebito della citata somma l'istante lamenta il completo blocco del servizio telefonico e del servizio dati durante tutto il suo soggiorno all'estero senza alcuna comunicazione, informazione ed allert circa la soglia di traffico dati, circa il passaggio in roaming, il traffico dati e le tariffe applicate nel Paese visitato.

L'operatore, invece, deduce che l'utente non ha mai modificato la soglia di 50,00 (cinquanta/00) euro di traffico dati in roaming internazionale, soglia predefinita nel momento dell'attivazione della SIM e mai più modificata, che il blocco del servizio è stato effettuato per l'esaurimento del credito residuo, che tutte le informazioni inerenti ai costi in roaming internazionale e i recapiti per l'Assistenza del Servizio Clienti dall'estero sono riportati nel sito istituzionale dell'operatore Wind e che per evitare connessioni inconsapevoli l'utente avrebbe potuto disabilitare il traffico dati in roaming del suo Smartphone accedendo al menù del telefono.

Nel merito, sulla base della documentazione acquisita agli atti, si osserva che l'operatore richiama la normativa applicabile al caso de quo ma non fornisce prova di aver opportunamente allertato l'utente, conformemente al disposto dell'articolo 2 della delibera Agcom n. 326/10/CONS, del raggiungimento della soglia di consumo, del traffico residuo disponibile, del passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. Infatti nessun messaggio di allerta risulta inviato all'istante e prodotto in atti. Sotto questo aspetto è importante notare che la sottrazione del credito e la sospensione della linea telefonica e della linea dati sono avvenuti istantaneamente, prima ancora che il telefono potesse accedere alla rete e prima ancora che arrivasse il messaggio con le informazioni relative al Paese di localizzazione. Dunque, l'operatore Wind non ha provato la corretta e completa informativa che avrebbe dovuto consentire all'utente di comprendere i volumi di traffico prodotti nonché i costi che avrebbero caratterizzato le connessioni con tariffa a consumo. Inoltre, a fronte delle contestazioni dell'istante per la sottrazione del credito e il blocco del telefono avvenuti istantaneamente, non risulta da parte di Wind depositata in atti alcuna allegazione idonea a dimostrare la correttezza dell'addebito e l'adozione di tutte le misure utili alla protezione della rete volte a scongiurare frodi e a evitare furti di traffico, sebbene a ciò onerata come sopra precisato. L'operatore semplicemente deduce che da verifiche effettuate sulla SIM n. 338181XXXX, risultava che in data 10 giugno 2023, era stato effettuato un traffico internet per un importo complessivo di euro 46,16 (quarantasei/16) con il gestore T-Mobile USA Inc. e che il servizio era stato sospeso per credito insufficiente. Pertanto, il gestore, sul quale incombe l'onere della prova secondo i principi stabili dall'articolo 1218 c.c., non risulta aver fornito idonea prova circa il corretto e completo adempimento degli obblighi informativi imposti dalla normativa vigente in materia. Dunque, la società Wind Tre XXX è tenuta a rimborsare interamente l'importo addebitato all'utente a titolo di corrispettivo per traffico extra-soglia nel periodo dedotto in controversia oltre gli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente. Circa la richiesta sub 2) di indennizzo omnicomprensivo di euro 900,00 (novecento/00) per i disagi e le interruzioni subite durante i venti giorni di permanenza negli Stati Uniti, in alternativa un risarcimento attraverso un prodotto telefonico, come Samsung S24 Ultra o un Iphone 15 Pro Max, si ritiene di non riconoscere alcun genere di indennizzo per la sospensione del servizio voce e dati. In merito al disservizio occorso, infatti, a fronte dei doveri di informazioni e trasparenza spettanti all'operatore, corrisponde un onere informativo a carico dell'utente, nel senso che l'utente avrebbe dovuto farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie relative al rapporto contrattuale in piedi con l'operatore prendendone compiutamente visione anche attraverso il sito istituzionale dell'operatore o contattando direttamente il Servizio Clienti. A tal proposito si ricorda che nella delibera n. 276/13/CONS, l'Agcom ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore. Nello specifico si precisa che l'istante avrebbe potuto, in ogni momento, informarsi preventivamente su come evitare il roaming involontario disattivando la ricerca automatica della rete oppure disattivando il roaming dal menù del telefono o addirittura bloccando il traffico dati sempre attraverso il menù del telefono e ciò per evitare connessione in roaming involontarie e/o inconsapevoli.

Inoltre, durante il periodo di permanenza presso il Paese estero, l'istante avrebbe potuto attivarsi per contattare il gestore e chiedere informazioni su come riabilitare il proprio apparato o comunque ricaricare lo stesso per consentire la riattivazione della linea. Si ravvisa, pertanto, un comportamento omissivo da parte dell'istante che non ha messo in atto tutti gli accorgimenti necessari al fine di impedire connessioni inconsapevoli o al fine di riattivare la linea. Ne consegue che l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno e/o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo e, pertanto, non ha diritto all'indennizzo per il periodo di sospensione del servizio (v. delibera Agcom n. 23/17/CIR, delibera Agcom n. 32/22/CIR). Sotto altro profilo, l'Agcom rileva che risultano più reclami inviati dall'istante a mezzo PEC, i quali se ben riscontrati dall'operatore non hanno però fornito gli opportuni chiarimenti sul disservizio oggetto di contestazione, in contrasto con quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, che prevede espressamente che il rigetto del reclamo sia adeguatamente motivato. o fornito, tempestivamente. In particolare non è stata fornita alcuna informazioni completa e dettagliata circa l'addebito avuto di euro 46,16 (quarantasei/16), inclusi i dettagli come orario di accesso alla connessione dati GPRS. La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto in forma scritta. I generici riscontri inviati dal gestore, equivalgono ad una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'utente, e fondano il diritto per lo stesso al riconoscimento di un indennizzo per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Ne consegue che la società Wind – Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi secondo il parametro massimo di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 23/12/2023, è tenuta a : - rimborsare interamente l'importo addebitato all'utente a titolo di corrispettivo per traffico extra-soglia nel periodo dedotto in controversia oltre agli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'utente; - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (cento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)