



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/623608/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx F, - 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Mxxx F., del 28/07/2023 acquisita con protocollo n. 0202566 del 28/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, titolare di un’utenza mobile di tipo privato 3.xxxxxxxx, contesta l’attivazione in sede precontrattuale di un piano difforme da quanto proposto dal Gestore con messaggio promozionale. In particolare la parte istante deduce di aver ricevuto alle date del 3.02 e 15.02.2023 un SMS contenente offerta per coloro che rientravano in WINDTRE, con portabilità della propria numerazione, del seguente tenore: “Torna in WINDTRE 100 GB-200 SMS e minuti illimitati a Euro 5,99 al mese. Attivazione Euro 0 – SIM Euro 0 in negozio entro il 22.02”. A seguito della ricezione di detta comunicazione, deduceva di essersi recata presso

negozio fisico dell'Operatore ma di aver attivato un'offerta diversa da quella voluta, in quanto l'agente commerciale – promettendo di conservare l'offerta originaria – attivava diverso piano denominato: "Go100 Top+ "EASYPAY" il quale inevitabilmente determinava condizioni difformi, tra le quali l'addebito dei canoni mensili a mezzo RID bancario ed un costo di attivazione rateizzato di complessivi € 49,99. Inoltre l'istante contesta di aver vinto in data 22.02.2023, a mezzo concorso a premi, un credito denominato "Bonus WINDAY" pari ad € 186,24, il quale però contrariamente alle condizioni del concorso bandito dal Gestore non poteva essere scalato "a storno" dai canoni afferenti al profilo tariffario prescelto. A supporto delle proprie deduzioni, l'utente in data 6.04.2023 sospendeva in autotutela l'autorizzazione all'addebito bancario, con la conseguenza che il successivo 4.05.2023 l'utenza veniva sospesa da WINDTRE per morosità. Successivamente alla presentazione di GU5, la SIM veniva riabilitata con decorrenza dal 21.06.2023. Per i citati disservizi l'utente deposita reclamo PEC del 29.05.2023, a mezzo del quale contestava il contegno del Gestore formulando le relative richieste di indennizzo. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. il ripristino dell'offerta come da proposta ricevuta via SMS alle date del 03/02/2023 e 15/02/2023; ii. il mantenimento del piano ricaricabile NEW BASIC con spendita del BONUS WINDAY (con pedissequa eliminazione dell'addebito su carta di credito e del vincolo temporale di 24 mesi e costi di attivazione); iii. la decurtazione del costo delle ricariche mensili dal BONUS WINDAY pari ad euro 186,24 vinto con il concorso a premi dell'operatore tenendo conto del consumo effettivo; iv. indennizzo per "Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti" dal 19.02.2023 al 27.07.2023, per € 790,00; v. indennizzo per "Sospensione del servizio" dal 04.05.2023 al 21.06.2023 per euro 360,00; vi. indennizzo per "Mancata o ritardata risposta ai reclami" dal 14.04 al 27.07.2023, pari ad euro 262,50; vii. spese di procedura per euro 150.

Si costituiva tempestivamente il Gestore WINDTRE con memoria difensiva del 10.10.2023 a mezzo della quale eccepeva, in via preliminare e nel rito, l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza avversaria, limitatamente alla genericità e indeterminatezza delle domande ed ai fatti ivi contestati. Sempre in via preliminare e nel rito, l'Operatore rilevava l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza di definizione della controversia, con precipuo riferimento alla domanda di indennizzi per complessivi € 1,562,50, perché assimilabili a richiesta di risarcimento, così come la domanda di rimborso delle spese legali formulate dall'utente. In relazione, poi, al contestato disservizio contrattuale, l'Operatore – dopo aver premesso che sull'utenza mobile 3.xxxxxxxx vigeva l'offerta tariffaria denominata "GO100 TOP+ Easy Pay", al costo mensile di euro 5,99 – forniva la seguente ricostruzione dei fatti: "(...) l'utente rientrava in una campagna promozionale e che in data 03/02/2023 veniva invitato a rientrare in Wind Tre, tramite l'invio di un SMS informativo sulla SIM n. 3.xxxxxxxx, recante il seguente testo: "GO100 TOP+ 100GIGA, 200 SMS e minuti illimitati nella TOP Quality Network di WINDTRE a 5,99E/mese – Attivazione a zero e SIM a zero. Come ut supra riportato, in data 19/02/2023, veniva attivata la linea mobile prepagata n. 3337073727, associata al contratto n. 1585753508829, con l'offerta tariffaria GO100 TOP+ Easy Pay, al costo mensile pari ad euro 5,99, comprensivo di minuti illimitati +100 giga+ 200 sms e senza costi di attivazione: In merito alla contestazione avanzata dalla Sig.ra Montesanti, relativa all'attivazione del profilo tariffario non richiesto, la scrivente difesa tiene a precisare che il contratto debitamente sottoscritto dall'istante, in data 19/02/2023, recava l'offerta tariffaria Easy pay e che la sintesi contrattuale del 17/11/2022, ivi acclusa, era corretta. Preme alla scrivente difesa rilevare che l'offerta tariffaria sottoscritta, prevedeva, quale conditio sine qua non, l'addebito del canone mensile tramite RID bancario, come richiesto dall'istante. Trattandosi di offerta prepagata tali addebiti non prevedono l'emissione di fatture cartacee, bensì di disposizioni contabili. L'offerta tariffaria GO100TOP + Easy Pay, inoltre, non è presente sulla trasparenza tariffaria, in quanto trattasi di offerta promozionale dedicata ai clienti che rientravano in Wind Tre. Si evidenzia che l'istante, nel fascicolo documentale, allega copia della Sintesi contrattuale di aprile 2023, pertanto successiva all'attivazione della SIM n. 3.xxxxxxxx, riguardante la medesima offerta promozionale, ma con la peculiarità che il canone mensile veniva scalato dal credito residuo, anziché essere addebitato sul RID o CDC in modalità appunto Easy Pay. Per trasparenza e completezza si riportano, di seguito, le comunicazioni inviate all'istante, a mezzo SMS, nel corso del rapporto contrattuale: (omissis). In data 07/04/2023, la modalità di pagamento prescelta dal cliente (RID) degradava in Bollettino postale a seguito della revoca da parte della banca, come si evince dai sistemi della convenuta. In data 14/04/2023 veniva, pertanto, inoltrato al cliente un SMS informativo della suindicata variazione: <<Gentile Cliente, la modalità di pagamento non è attiva. Comunica una modalità valida come da contratto sottoscritto. Clicca su <https://www.windtre.it/cfmdp003/> >>. L'ente preposto, in data 19/04/2023, provvedeva anche a contattare l'utente invitandolo a ripristinare il metodo di pagamento RID, come previsto dal contratto

sottoscritto. A tal proposito seguivano ulteriori contatti successivi volti a sollecitare un intervento da parte del cliente. In data 04/05/2023, al verificarsi del primo evento negativo, la numerazione n. 3.xxxxxxxxxx, associata al contratto n. 1585753508829, veniva sospesa essendo venuta meno la condizione obbligatoria secondo cui per le offerte promozionali Easy Pay il metodo di pagamento doveva esser obbligatoriamente automatico (rid o CdC). (...) Per tutte le offerte promozionali sottoscritte in data successiva al 24/09/2017, oltre al vincolo della modalità di pagamento automatica, è stato introdotto anche un vincolo contrattuale per il mantenimento della stessa per tutta la durata dell'offerta tariffaria. Il cliente, pertanto, è tenuto a ripristinare la modalità di pagamento automatica durante il periodo di vigenza contrattuale, nel caso in cui essa subisca un declassamento a Bollettino Postale per cause tecniche/ gestionali, su iniziativa della Banca/Issuer o su iniziativa del Cliente. In assenza di nuova modalità di pagamento automatica obbligatoria per tale piano tariffario promozionale, le utenze mobili (attive dal 16/3/2020) potevano andare incontro alla sospensione della Sim se non veniva ripristinata la modalità di pagamento automatica. In data 30/05/2023 perveniva una PEC di reclamo da parte dell'istante, e la contestazione veniva chiusa a seguito del deposito contestuale dell'istanza protocollo n. UG/615145/2023 promossa dinanzi al Corecom Lazio. L'istante azionava uno specifico procedimento d'urgenza protocollo n. GU5/615147/2023, finalizzato alla riattivazione della SIM n. 3.xxxxxxxxxx, avvenuta correttamente, come si evince dalle note del fascicolo documentale e seguiva l'archiviazione del suindicato procedimento". In merito alla doglianza afferente il mancato utilizzo del bonus WINDAY quale credito utile ad essere scalato dalle fatturazioni in corso di emissione e/o per i consumi effettuati dall'utente, l'Operatore dopo aver confermato l'accredito di detto importo promozionale per € 186,16 in favore dell'utente precisava che: "tuttavia quest'ultimo non viene utilizzato per scalare il credito in quanto la sim n. 3.xxxxxxxxxx, trattandosi di una prepagata Easy Pay, prevede importi mensili addebitati sul RID/CDC". In merito al sistema di fatturazione vigente per il contratto dell'odierna parte istante il Gestore precisava altresì che: "le offerte mobili prepagate, in modalità Easy Pay, non prevedono l'emissione di fatture per la loro natura! Difatti i canoni mensili vengono addebitati in base alla modalità di pagamento e/o dell'offerta tariffaria; (...) Ne segue che, in virtù del contratto sottoscritto dalla Sig.ra Montesanti in data del 19/02/2023, quest'ultima è tenuta a saldare l'importo mensile pari ad euro 5,99, come dettagliato nel prospetto a seguire: - N. T230005617980 di euro 8,13 comprensivo del rateo canone febbraio + canone mese marzo (euro 2,13 + euro 5,99); - N. T230005629422 di euro 5.99 relativo al mese di aprile 2023; N. T230007779998 di euro 6,98 relativo al mese di maggio 2023 (euro 5,99 + euro 0,99 Opzione Tecnica Piu' Sicuri Mobile); - N. T230011337269 di euro 5,00 relativo al mese di giugno 2023 (5,00€ / 5,99 - 0,99 indebitamente applicati su competenza T230007779998)". In ultimo, in riferimento alla omessa risposta al reclamo, WINDTRE precisava che nelle more del presente procedimento ed in ottica puramente conciliativa, riconosceva all'utente l'indennizzo di euro 60,00, previsto da carta servizi, tramite l'emissione della nota di (che depositava) per mancata risposta al reclamo del 29.05.2023. Poste tali premesse, concludeva richiedendo in rito di dichiarare inammissibile l'istanza e, nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto. In sede di repliche: con note di parte datate 4.11.2023, a seguito di un'ampia premessa circa le violazioni comminate dall'Autorità nei confronti di WINDTRE, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva per l'ammissibilità delle proprie domande contestando, in estrema sintesi: a) che il diverso piano tariffario "EasyPay" sottoscritto fosse decisamente più sfavorevole di quello offerto dall'Operatore con SMS promozionale e che, in ogni caso, fosse stato attivato un profilo diverso da quello "che vuole l'Utente prima di entrare in negozio" e b) che il mancato accredito del "Bonus Winday" pari a 186,16 euro, tradiva "la volontà dell'Utente e quindi la veridicità delle informazioni sulle quali si basa il consenso dello stesso rispetto a quanto esposto dall'addetto in negozio all'Utente". Poste tali premesse, la parte istante insisteva per la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo e reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva, quantificate in complessivi € 1,562,50.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto le richieste contenute ai punti sub i., ii. e iii. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere – in estrema sintesi – un rimodellamento del profilo tariffario, delle condizioni di addebito e dei relativi costi devono dichiararsi inammissibili, in quanto, come visto, le fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e le dette richieste si rilevano come estranee alla cognizione del presente procedimento. A tal proposito, si rammenta che l'organo adito non è

comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore all'applicazione di condizioni di un diverso piano tariffario e/o alla eliminazione di costi e/o all'imposizione di modalità di addebito specifiche. Parimenti, non potrà essere oggetto di vaglio del Corecom il contegno dell'Agente commerciale in fase pre-contrattuale, ovvero le promesse da questi asseritamente formulate prima della sottoscrizione dell'offerta da parte dell'utente o l'eventuale "raggiro commerciale" operato ai danni del sottoscrittore, perché tali fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e non possono essere valutate dallo scrivente Organo, restando tali valutazioni di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Ed infatti, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. In ultimo, risulta altresì inammissibile la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb, la gestione di tutte le udienze in remoto e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella seguente Delibera AGCOM n. 300/20/CIR: "(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura 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 rammenta che l'art. 20 comma 6 Delibera 353/19/CONS e successive modifiche oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Di converso, per le restanti domande, di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, per la sospensione amministrativa del servizio e per l'omessa risposta ai reclami, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS. Nel merito, le richieste della parte istante possono essere solo parzialmente accolte, nei limiti di seguito precisati. iv. Per quanto attiene il contestato profilo di servizi/profilo tariffari non richiesti, giova ancora una volta ribadire che in questa sede amministrativa, per ambiti circoscritti dalla stessa Regolamentazione vigente in materia, non possono rilevare elementi di fase precontrattuale quali le volontà manifestate dall'utente "prima di entrare in negozio" ovvero i condizionamenti (più o meno oggettivi) che avrebbero spinto la medesima ad accettare un profilo meno conveniente di quello offerto in promozione dal Gestore. Per tali motivi, il vaglio dello scrivente Organo si limiterà alla verifica della presenza di un valido consenso contrattuale nonché che il profilo tariffario effettivamente sottoscritto dall'utente fosse in realtà quello attivato e fatturato dal Gestore. In materia, giova preliminarmente evidenziare che, in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 – Corecom Sicilia Determina n° 30/2020). Nel caso di specie, in sede istruttoria, l'operatore ha fornito prova di aver ricevuto regolare PDA del 19.02.2023 – sottoscritta digitalmente dall'utente presso agenzia WINDTRE – la quale, tra le condizioni di pagamento, prevedeva espressamente l'addebito in C/C attraverso la compilazione di campo con credenziali per mandato (SEPA Direct Debit Core Recurrent). Inoltre dalla disamina della tariffazione riportata nel prospetto sintetico allegato, si evince che la tariffazione prevista dall'Opzione "Go100 Top+ "EASYPAY" sottoscritta nel mese di febbraio 2023 fosse quella effettivamente fatturata dal Gestore per € 5,99 al mese, oltre al costo di attivazione di € 49,99 (poi di fatto "azzerato" in promozione nell'ipotesi di rateizzazione estesa nell'arco temporale di 24 mesi). Ed infatti, coerentemente di quanto sopra, nel prospetto allegato dall'Operatore è dato evincere i seguenti addebiti: - euro 8,13 comprensivo del rateo canone febbraio + canone mese marzo (euro 2,13 + euro 5,99); - euro 5,99 relativo al mese di aprile 2023; - euro 6,98 relativo al mese di maggio 2023 (euro 5,99 + euro 0,99 Opzione Tecnica Piu' Sicuri Mobile); - euro 5,00 relativo al mese di giugno 2023 (5,00€ / 5,99 - 0,99 indebitamente applicati nel mese di maggio 2023). Si ritiene pertanto che l'operatore, a fronte della richiesta di attivazione contenente le succitate opzioni accessorie, abbia legittimamente attivato il profilo in esame e le modalità di pagamento accordate, ritenendoli regolari. Conseguentemente, effettuate le verifiche istruttorie del caso, si rileva che nel ritenere regolari e dovute le fatturazioni del Gestore, non sussistono i presupposti per riconoscere in favore dell'utente rimborsi e/o indennizzi a titolo di servizio non richiesto. Tuttavia, per onere di completezza, di fronte alle specifiche contestazioni dell'utente sul mancato utilizzo del credito di € 186,16 – la cui esistenza veniva confermata da WINDTRE – non si comprende per quale ragione contrattuale la stessa non fosse stata accreditata anche a storno dei canoni emessi a carico dell'utente. Sul punto il Gestore si limitava a precisare che il suddetto importo: "non viene utilizzato per scalare il credito in quanto la sim n. 3337073727, trattandosi

di una prepagata Easy Pay, prevede importi mensili addebitati sul RID/CDC". Tale giustificazione è insufficiente, oltre che a contrastare a logica atteso che – se non utilizzato per un canone mensile fisso afferente tutti i servizi dati e voce attivi sulla SIM – non si comprende a che titolo dovrebbe esaurito/utilizzato il detto credito legittimamente maturato. Poste tali premesse, lo scrivente Organo non potendo disporre diversamente, ritiene comunque per motivi di equità che l'importo di € 186,16 venga rimborsato direttamente in favore dell'utente. v. In merito alla sospensione amministrativa dell'utenza per morosità nel periodo dal 4.05.2023 al 21.06.2023 si osserva quanto segue. Orbene, come precisato dall'articolo 4, comma 1 e 2, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 664/06/ CONS, allegato A, "(...) L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo" precisando tuttavia che: "L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione (...)". Più recentemente, la normativa contenuta nell'allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS, all'art. 5, commi 1 e 2 prevede che: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento". Pertanto, in tali ipotesi, è ammessa solo la sospensione dei costi contestati e non dell'intera fattura (laddove contenente importi non oggetto di reclamo). In conclusione, nel caso in esame dall'istruttoria è emerso che l'utente – seppur, come visto, formalizzando il reclamo a mezzo PEC – ha omesso l'integrale pagamento dei canoni con decorrenza dal 6.04.2023, omettendo anche versamenti parziali a mezzo bollettino di conto corrente. Pertanto, si rileva che nella fattispecie de qua l'utente ha colpevolmente sospeso l'integrale pagamento delle fatture senza limitarsi, come pure avrebbe dovuto, a non saldare i soli costi contestati. Non vale come esimente del consumatore, la circostanza che il Gestore non avesse attivato il profilo tariffario originariamente voluto dall'utente per legittimare "in autotutela" l'integrale sospensione dei pagamenti "ad oltranza", fino all'esito del presente procedimento di definizione. D'altra parte, WINDTRE non ha dimostrato di aver correttamente inviato all'istante dei validi solleciti prima ed un preavviso di distacco tracciabile poi, essendosi limitata ad inviare un mero SMS informativo per la richiesta di ripristino del RID bancario e poi a contattare telefonicamente l'utente a mezzo servizio Clienti; così facendo l'Operatore ha dimostrato di non rispettare né i tempi né le modalità previste per procedere al legittimo distacco della linea. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità deve considerarsi legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, solo qualora la stessa sia stata disposta dopo la scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e qualora preceduta da un congruo preavviso. Poste tali premesse, si ritiene applicabile nella sola misura del 50% l'indennizzo previsto ex art. 5 comma 1 Del. 347/18/CONS secondo il quale: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" per il periodo dal 4.05.2023 al 21.05.2023 (48 giorni per € 7,50) così per € 360/2 = € 180.00. vi. In ultimo, La richiesta di liquidazione di un indennizzo per omessa risposta al reclamo non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha depositato un solo reclamo PEC inviato in data 30.05.2023 per il quale risulta che al medesimo seguiva deposito dell'istanza protocollo n. UG/615145/2023, in pari data. Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta indennizzabile. A tal proposito, si rileva che: "per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione: è nella sede del procedimento di conciliazione (eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte) che le parti hanno avuto modo di interloquire sulla specifica problematica" (si veda ex multis Del. 11/2020 Corecom Liguria - Delibera

51/2022 Corecom Puglia). Ad ogni buon conto, sul punto si rileva comunque l'intervenuta cessazione della materia del contendere, atteso che il Gestore ha documentato l'accredito ai soli fini conciliativi della somma di € 60,00, quale indennizzo automatico da Carta dei Servizi per l'omesso riscontro al reclamo in parola.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/07/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. € 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione amministrativa dell'utenza ex art. 5 All. A Del. 347/18/CONS; ii. € 186,16 (centottantasei/16) a titolo di rimborso per bonus sul credito maturato e non fruito dall'utente.

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

Roberto Rizzi

f.to