

DETERMINA 25 Fascicolo n. GU14/737267/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx D. D. - 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 operatorie", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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;

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 Bxxx D. D., del 27/02/2025 acquisita con protocollo n. 0052042 del 27/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante ha presentato, in data 09 ottobre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/70xx90/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 30 ottobre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 29 gennaio 2025, richiesta di definizione GU14/73xx40/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "Si lamenta che ad oggi il gestore WINDTRE non ha effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni delibera Agcom 269/18/CONS per il numero 068xxxxxx. Numerosi sono le chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto provvedevo ad inviare anche reclami via Pec ove il gestore non ha mai fornito riscontro ne seguito alle richieste formulate.". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "si richiede rimborso per fatturazione a 28 giorni per l'utenza 0xxxxxxx, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS"; b) "si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto"; c) "si richiede

indennizzo per mancato rimborso fatturazione per disagi recatomi”; d) “si richiede indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti”; e) “si richiedono indennizzi da regolamento AGCOM e carta servizi WINDTRE”. Il ricorrente ha quantificato le richieste in euro 1.250,00. Inoltre, il ricorrente ha presentato memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) “contestando totalmente le memorie del gestore Windtre.

2. La posizione dell'operatore. La società Wind Tre (Very mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “... In rito In primis, la convenuta eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità per la richiesta di “rimborso per fatturazione a 28 giorni per l'utenza 0xxxxxxx, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS”, per cessata materia del contendere. Difatti, l'istante è stata già ristorata tramite l'emissione dell'assegno di trattenuta n. 2263xxxx dell'importo di 15,35 €, calcolato secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi” secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 269/18/CONS, a seguito dell'emissione della Nota di credito n. 5524001xxxx in data 17/12/2024 (All. 1), e regolarmente inviato alla signora Bxxx, in data 20/01/2025, tramite raccomandata al seguente indirizzo: Via xxxxxxx xxxxxx n. xxx - xxxxx - xxxx (xx). Il predetto assegno, recapitato all'indirizzo sopra indicato, è rimasto in giacenza presso l'ufficio postale “Borghesiana UF.P.” di Via xxxxxxxxxxx xx, xxxxx - xxxx (xx) dal 29/01/2025 e mai ritirato dalla signora Barbu e pertanto, poi rispedito al mittente in data 11/03/2025, con Causale del non incasso: “non curato ritiro”, come dimostrato dai print del tracking di spedizione n. 619752xxxx estratti dal sito di Poste.it: omissis ... Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. La scrivente eccepisce anche l'inammissibilità/improcedibilità della richiesta avanzata dall'istante “si richiede indennizzo per mancato rimborso fatturazione per disagi recatomi” nonché la “Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1,250.00 €”, poiché la richiesta di risarcimento del danno o dei disagi non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell'Autorità adita (vedasi sul tema, ex plurimis, la Delibera Agcom n. 49/24/CIR, la Delibera Agcom n. 6/24/CIR e la Delibera n. 3/25 del Corecom Umbria). Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità. Ad abundantiam, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità delle richieste avanzate da parte istante di “indennizzo per mancato rimborso fatturazione per disagi recatomi” e di “indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti” in quanto, non solo vengono soddisfatte con il riconoscimento del ristoro riconosciuto secondo le modalità stabilite dalla Delibera n. 269/18/CONS, ma l'Autorità chiudeva ogni conflittualità fra utenti e gestori per la questione riguardante il pagamento dei giorni erosi per la fatturazione a 28 giorni, a seguito degli interventi di Tar e Consiglio di Stato e della Delibera Agcom 269/18/CONS, decidendo che gli operatori fossero tenuti a rimborsare esclusivamente i giorni erosi a seguito del passaggio alla fatturazione a 28 giorni, e non anche a riconoscere indennizzi, come confermato anche dal Corecom Lazio che, nella Delibera n. 228/23, rigettava le richieste di parte istante concludendo: “A questo proposito, si rileva che (il gestore, n.d.r) procedeva al conteggio dei giorni erosi [...]. Null'altro riteneva l'operatore fosse dovuto in merito alla fatturazione a 28 giorni [...]” Per quanto sopra riportato, si domanda il rigetto delle richieste. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica che, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management - CRM - per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). In riferimento alla linea n. 068xxxxxx, attivata sui sistemi Wind Tre in data 21/02/2017 e disattivata per migrazione volontaria in data 18/06/2024, l'istante riceveva da Wind Tre già ad agosto 2019, con la fattura n. W191324xxxx (All. 2), e finanche a marzo 2024 con la fattura n. F2407266xxx (All. 3) l'informativa relativa alla “Delibera 269/18/CONS in tema di fatturazione mensile”, con le modalità di richiesta del ristoro: omissis ... La signora Barbu in data 10/12/2020 inviava una richiesta di ristoro per la cosiddetta “fatturazione a 28 giorni”, a fronte della quale la convenuta procedeva

tempestivamente, in data 11/12/2020, a inviare un riscontro all'indirizzo xxxxxxxx.xxxxxxxx@xxxxxxx.xx, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, di richiesta non evadibile: omissis ... A fronte della reiterata richiesta di erogazione del suddetto ristoro inviata da parte del signor Di Pietro, per conto della sua assistita, in data 15/12/2020, la convenuta procedeva con ulteriori approfondite verifiche a valle delle quali la convenuta riconosceva all'utente un ristoro pari a € 15,35 ai sensi della Delibera 269/18/CONS. Il Servizio Clienti di Wind Tre provava a contattare in data 16/12/2020 la cliente al fine di farsi rilasciare un consenso volare per l'erogazione del suddetto importo, ma rispondeva una persona diversa dall'intestatario dell'utenza; venivano pertanto fornite le istruzioni affinché la cliente effettuasse in autonomia la richiesta nella propria Area Clienti, come già riportato nella succitata fattura n. W1913240xxx, e come riportato nell'Area Cliente della signora Bxxx relativamente all'utenza oggetto di doglianza: omissis ... In data 16/12/2020 veniva inviata anche una PEC di risposta all'indirizzo xxxxxxxx.xxxxxxxx@xxxxxxx.xx, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto: omissis ... Destituita di fondamento appare, pertanto, anche la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami avanzata dall'istante, avendo la convenuta prontamente dato riscontro per iscritto ad entrambe le PEC, nelle tempistiche previste sia dall'Art. 23 delle proprie Condizioni Generali di Contratto (All. 2) che dall'Art. 2.3 della propria Carta dei Servizi (All. 3): "Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso." Si ricorda che, l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, 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" e tutti gli Allegati. La signora Barbu non effettuava alcuna scelta di ristoro, né reiterava la richiesta al gestore, se non in data 21/11/2024, ossia ben 4 anni dopo, quando presentava l'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/717236/2024, dinnanzi al Corecom Lazio, per lamentare il mancato ristoro ai sensi della Delibera 269/18/CONS. La convenuta precisa che, in occasione dell'udienza di Conciliazione, che si concludeva con un verbale di mancato accordo, il gestore cercava con la controparte un componimento bonario della controversia, proponendo l'erogazione del suddetto ristoro tramite bonifico bancario. Tuttavia, la parte istante non si rendeva disponibile ad accettare alcun tipo di proposta, se non quella pretestuosamente formulata, venendo così meno, pertanto, lo spirito conciliativo della procedura stessa. Non condividendo alcuna proposta della scrivente e rifiutando l'accordo, la signora Barbu preferiva coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per l'Autorità adita. Per questo, in considerazione di quanto sopra esposto, il gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Pertanto, la scrivente procedeva, già in data 17/12/2024, ad emettere la Nota di Credito n. 55240015xxx dell'importo di 15,35€, ut supra già allegata, e in data 07/01/2025 predisponendo il pagamento del ristoro in ottemperanza alla Delibera AGCom 269/18/CONS, tramite assegno di traenza con data valuta 20/01/2025, come dimostrato dal print del sistema CRM del gestore: omissis ... Il suddetto importo veniva riconosciuto tramite assegno di traenza, come già esplicitato, spedito tramite raccomandata all'indirizzo della signora Barbu, ma da questa mai ritirato/ incassato, come già dimostrato in rito. Si ravvisava, pertanto, sin da subito, il comportamento poco diligente dell'istante, palesato nell'inerzia nel richiedere il ristoro, sia nel ritirare poi la raccomandata, malgrado il periodo di giacenza, che contraddice la sussistenza di un interesse concreto da parte del signor Forgia nei confronti dell'importo richiesto. Preme, a tal proposito, rappresentare che, autorevole giurisprudenza stabilisce che, per effetto della compiuta giacenza, la raccomandata, anche se non ritirata, ha lo stesso valore legale poiché si considera a tutti gli effetti notificata al destinatario (Art. 8 della Legge n. 890 del 20 novembre 1982). Tale disposizione vale anche per il mancato incasso dell'importo spettante, da ricondursi al mancato ritiro dell'assegno da parte del cliente. A tal proposito è interessante sottolineare che la Corte di Cassazione ha chiarito che, più precisamente, la raccomandata si presume pervenuta alla data in cui l'ufficio postale rilascia il relativo avviso di giacenza (cfr., tra le altre, Cass. n. 27526/2013, Cassazione n. 27261/2022, Cassazione n. 34301/2021). Di conseguenza, possiamo richiamare il principio di autoreponsabilità che si riferisce alla necessità, per ogni individuo, di accettare le conseguenze delle proprie azioni e decisioni. In ambito giuridico, questo principio implica che ciascuno deve risentire nella propria sfera giuridica delle conseguenze della mancata adozione delle cautele e delle regole di "comune prudenza", regole che quindi avrebbero dovuto imporre alla ricorrente, quanto meno, di andare a ritirare la raccomandata. Premesso quanto sopra, si richiama la Delibera 276/13/CONS, con cui 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. Ora, rispetto alla contestazione mossa da parte istante "Si lamenta che ad oggi il gestore WINDTRE non ha effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni delibera Agcom 269/18/CONS per il numero 0xxxxxxx", preme rilevare innanzitutto che, come ut supra specificato, ciò non corrisponde a verità in quanto il gestore ha prontamente emesso, già in data 17/12/2024, la nota di credito con successiva emissione dell'assegno di traenza per l'importo dovuto, che però la cliente non ha avuto cura di ritirare ed incassare. Pertanto, si ribadisce che la parte istante non può dolersi di quanto occorso, poiché, come ampiamente dettagliato e dimostrato, Wind Tre l'ha ampiamente resa edotta, sin dal 2019, tramite messaggi in fattura, contatti telefonici e PEC, nonché in occasione dell'udienza di Conciliazione, delle modalità per richiedere il ristoro spettante in totale autonomia e MAI, neanche successivamente, ha inteso sottrarsi al riconoscimento di quanto dovuto alla signora Bxxx in ottemperanza della Delibera AGCom 269/18/CONS. Infatti, sebbene la cliente non si sia preoccupata di ritirare la raccomandata contenente l'assegno e, nell'istanza di primo grado, la stessa abbia rifiutato il ristoro tramite bonifico bancario, preferendo così coltivare la presente procedura, in ottica meramente conciliativa, nelle more del presente procedimento, Wind Tre, a dimostrazione della propria correttezza e buona fede, ha predisposto nuovamente il pagamento del suddetto importo, con gestione ordinaria, tramite l'emissione di un nuovo assegno di traenza, sì inviandolo all'indirizzo: Via xxxxxxx xxxxxxx n. xxx - xxxxx - xxxx (xx). Avendo il Gestore riconosciuto nuovamente il ristoro di 15,35€, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. N.B.: si comunica a questo Ill.mo Corecom che gli estremi della spedizione del suddetto assegno non sono ancora disponibili sui sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.ma Autorità adita ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che, avendo la convenuta reiterato l'invio del suddetto importo tramite l'invio, con procedura ordinaria, di un nuovo assegno di traenza, come riconoscimento del ristoro dovuto ai sensi Delibera AGCom 269/18/CONS, viene delegittimata la richiesta di eventuali ulteriori indennizzi/ristori, formulati da parte istante, per comportamento "concludente" del Gestore avendo dato seguito per "facta concludentia", procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato. Si veda a tal riguardo la Delibera n. 45/2023 del Corecom Abruzzo: "La richiesta [...] deve, pertanto essere rigettata, per cessata materia del contendere, [...] come sopra ampiamente riportato [...]". È bene far riferimento anche alla Delibera n. 11/25 nella quale il Corecom Veneto ha rigettato le richieste di parte istante con la seguente motivazione: "Per quanto riguarda la richiesta (ristoro per la fatturazione a 28 giorni ai sensi della Delibera 269/18/CONS, n.d.r.) si evidenzia che la stessa Windtre, in sede di udienza di discussione, ha confermato l'avvenuto rimborso dell'importo [...] relativo alla restituzione dei giorni erosi nel periodo decorrente dal 23.06.2017 fino al ritorno alla fatturazione su base mensile, [...] ritenendosi pertanto, la richiesta di rimborso assorbita e financo superata da quanto evidenziato." Alla luce di tutto quanto sin qui ampiamente precisato e dimostrato, nonché di aver già riconosciuto il "ristoro" relativo alla contestazione della fatturazione a 28 giorni, appare evidente l'infondatezza e l'eccessiva pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Omissis ... 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, omissis ...". Inoltre, la convenuta ai sensi dell'art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/ CONS) ha depositato memoria di secondo termine con la quale ha confermato il contenuto e quanto indicato nella propria Memoria Difensiva depositata in data 14/04/2025 e ha replicato alle controdeduzioni dell'istante.

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) può essere accolta per la motivazione di seguito precisata. Dalla documentazione depositata in atti,

si rileva quanto segue: - la società ha più volte manifestato e cercato di erogare al ricorrente il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni ex Delibera 269/18/Cons.; - l'istante non ha dato seguito alle informazioni ricevute per ottenere il rimborso dei giorni erosi, che la società era disposta ad erogare ancor prima che il ricorrente presentasse innanzi al Corecom l'UG e il GU14 chiedendo gli indennizzi. Alla luce di quanto emerso, si evince che l'istante non ha avuto una condotta diligente, ai sensi dell'art.1227, né ha rispettato l'obbligo di correttezza e di buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, in relazione al recuperare del proprio credito (ex art.1375 e 1175 c.c.), avendo deciso di attivare le procedure innanzi al Corecom per ottenere indennizzi e rimborso, che la società era da tempo disposta ad erogare. Ebbene, solo in un'ottica di favor utentis e vista la disponibilità della società, si può riconoscere al ricorrente il rimborso della fatturazione a 28 giorni, per un importo pari ad €.15,35 ex Delibera 269/18/Cons, ma non gli indennizzi, in ragione della condotta tenuta dall'istante. La richiesta di cui al punto b) non può essere accolta, in quanto, dalla documentazione depositata in atti, si rileva quanto segue: - in data 20.08.2019, la società ha emesso la fattura n.W1xxxxxxx, nella quale ha comunicato all'istante: "...Delibera 269/18/CONS in tema di fatturazione mensile – Comunicazione Informativa Gentile Cliente, Wind Tre la informa che, con riferimento alla delibera AGCOM n.269/18/CONS relativa al ristoro della clientela sul tema della fatturazione a 28 giorni della telefonia fissa e convergente, accedendo all'Area Clienti wind.it è possibile conoscere le soluzioni di ristoro a Lei riservate. Potrà scegliere, qualora non avesse già provveduto, una tra le opzioni di ristoro disponibili presenti nel catalogo, molte delle quali di valore superiore a quanto previsto dalla suddetta delibera, ricordandole che, laddove lo preferisse, potrà scegliere di richiedere, in alternativa, il ristoro tramite storno in fattura. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.wind.it nella sezione Comunicazioni...". Il ricorrente non ha negato di aver ricevuto tale comunicazione. - in data 10.12.2020, il ricorrente ha presentato un reclamo in merito alla fatturazione a 28 giorni. Alla luce di quanto emerso, non può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'utente, in quanto l'istante non ha provveduto a recuperare il ristoro messo a disposizione della convenuta (20.08.19), ma ha inviato il reclamo (10.12.2020) oltre il termine previsto dall'art.14, comma 4 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. La richiesta di cui al punto c) - "Si richiede indennizzo per mancato rimborso fatturazione per disagi recatomi" - non può essere accolta, in quanto non rientra nelle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi (cfr. allegato A alla delibera 347/18/Cons.) ed esula dalla competenza del CORECOM, essendo proponibile innanzi al Giudice competente. La richiesta di cui al punto d) - "Si richiede indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti" - non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Si deve innanzitutto rilevare che non risulta assolto, da parte del ricorrente, l'onere probatorio di cui all'art.2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta della doglianza di cui al punto d). Non risultano depositate né la copia del contratto stipulato (che l'utente avrebbe potuto richiederne, ma non risulta depositata agli atti una richiesta in tal senso), né le fatture contestate, impedendo così di esprimere una valutazione dettagliata in merito alle presunte modifiche delle condizioni contrattuali e all'applicazione di importi differenti, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto stabilito dal contratto. Inoltre, si ritiene opportuno specificare che la presente Autorità, a seguito degli interventi di Tar e Consiglio di Stato e della Delibera Agcom 269/18/Cons., ha rigettato le richieste di indennizzo per quanto riguarda la fatturazione a 28 giorni dato che è previsto esclusivamente il rimborso dei giorni erosi. Infine, si ritiene opportuno richiamare il consolidato orientamento dell'Agcom, secondo il quale, a fronte dell'indebita fatturazione, ("...applicazione di importi differenti"), non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (delibera n. 4/16/CIR; n.541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR). La richiesta di cui al punto e) - "Si richiedono indennizzi da regolamento AGCOM e carta servizi WINDTRE" - non può essere accolta, in quanto generica e priva di documentazione, circostanza che non consente all'organo giudicante - nel caso di specie, il Corecom - di riconoscere all'istante gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera 347/18/CONS.) Infine, per quanto riguarda le richieste formulate dall'istante per la prima volta in sede di memoria di replica, esse non possono essere trattate in questa sede, in

quanto si tratta di questioni che non sono state sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, non figurando nel formulario UG, come stabilito dall'articolo 14 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2025, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig.ra Barbu Daniela Dida, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.15,35 ai sensi della Delibera 269/18/Cons. Spese di procedura sono compensate.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to