



**Deliberazione n. 14**

**del 17 luglio 2023**

Sono presenti i componenti del Comitato:

**TOFI** Vinicio Presidente

**ANSALDO** Massimo Componente

**CORRADO** Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXX  
- WIND TRE (VERY MOBILE) – PROCEDIMENTO  
GU14/591621/2023.

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

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 della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXX, del 05/03/2023 acquisita con protocollo n. 0062230 del 05/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“Ho acquistato un contratto telefonico WindTre denominato "Go 100 Top + Easy pay" il giorno 21 ottobre 2020 presso un punto vendita Wind. Il numero dell'utenza telefonica è 388XXXX323, n° di sim 8939010XXXXXXXXX con addebito diretto sul C/C al costo mensile di 5,99 euro. Intorno a metà anno, precisamente maggio 2022, mentre controllavo l'estratto del mio conto corrente, ho notato degli addebiti maggiorati di importi diversi in riferimento al costo mensile dell'abbonamento in questione, riporto sotto a partire dal primo febbraio 2022 : 1 febbraio 2022 euro 7,99 1 marzo 2022 euro 7,99 1 aprile 2022 euro 7,99 2 maggio 2022 euro 9,4 1 giugno 2022 euro 8,98 Visto che non ho mai chiesto nessuna modifica al contratto non riesco a comprendere gli euro superiori ai 5,99 del prezzo concordato nel contratto. Inoltre una pec il 3 giugno 2022 al servizio clienti WindTre per chiedere chiarimenti ma senza nessun risultato. Ho continuato a pagare, anche dopo le mie lamentele, nel susseguirsi dei mesi sempre 8.98 € invece di 5,99 e precisamente 19 luglio 2022 euro 8,98 3 agosto 2022 euro 8,98 1 settembre 2022 euro 8,98 3 ottobre 2022 euro 8,98 1 novembre 2022 euro 8,98 1 dicembre 2022 euro 8,98 per una differenza di 56,26 euro. Nell'ultima fattura del 1 marzo 2023 siamo arrivati a 10.98. Più che un cliente sono un investimento per WindTre.

Nel dibattito del 9 febbraio, che si è concluso con le firme il 15 febbraio 2023, è emerso che sono stati aggiunti dei servizi non specificati, che ritengo probabile a giustificare il costo aumentato. Il fatto è che questi servizi, non avevo neppure idea di che tipo sono e come potevano migliorare la mia utenza, non l'ho mai richiesti, sempre nel dibattito ho chiesto all'avvocato della controparte di documentare con delle prove l'esistenza della mia volontà di attivare la fornitura di tali beni e servizi, ovviamente non stato dimostrato con delle pezze giustificative, solo con le parole. Documento tutto quello che lamento e credo che la controparte debba fare lo stesso. In riferimento alle parole dell'avvocato di WindTre nei giorni successivi alla tentata conciliazione ho giocato un pò con il telefono, ho aperto l'icona dei messaggi SMS, che non uso da anni e scopro che la WindTre usa questo canale come comunicazione verso il cliente in modo fitto e con tre tipologie di numeri perchè vedo WINDAY, WINDTRE, PROMO WIND. Mentre leggo i messaggi su WindTre, andando indietro

nel tempo, scopro che il 30 aprile 2022 mi propongono una protezione verso i rischi del web " Non sei ancora protetto dai rischi del web. Per esserlo è necessario installare e utilizzare l'App WINDTRE Security Pro. È Inclusa nell'opzione WINDTRE Security Pro già attiva sul tuo numero. Scaricala gratis da [windtre.it/security](http://windtre.it/security) " Non ho fatto nulla di quello che hanno scritto per attivarla e il 1 giugno me la ritrovo attivata con un addebito di 0.99 euro/mese. Infatti il mio addebito passa da 7,99 € a 8,98 €.

Non ho mai aderito a nessuna offerta in particolare quella di una protezione informatica, non mi interessa proprio, in quanto uso il cellulare solo per comunicazioni telefoniche e/o messaggistica whatsapp. Andando avanti nello scorrere i messaggi, il 28 novembre 2022 tramite il solito sms mi comunicano quanto segue " Modifiche contratto per esigenze di mercato, le condizioni di contratto variano: dai rinnovi dopo il 31/1 il costo aumenta di 2Euro/mese. Puoi avere Giga illimitati con velocità massima 10Mps inclusi nell'offerta già dal 14 /12, inviando PLUS con sms al 43143 entro 3gg. Per qualsiasi necessità vai in un negozio WINDTRE, su app o chiama il 159. Recesso senza costi da SMS, con racc. A/R, pec, 159, da area clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info [windtre.it/rtinfo](http://windtre.it/rtinfo)." Il mio addebito passa da 8.98 € a 10,98 € il primo febbraio 2023.

Anche qui ovviamente non ho mai aderito a questa offerta, aggiungo che se avevo esigenze di servizi aggiuntivi li chiedevo personalmente e/o valutavo altre compagnie telefoniche. Nella ricerca della cronologia degli sms, non sono riuscito a trovare il primo messaggino di cambio condizioni che mi ha portato un aumento di 2 € dal primo febbraio 2022 che è quello che mi ha fatto inoltrare la prima pec., sono passato da 5,99 € a 7,99 €.

Curioso l'uso della messaggistica SMS e non la più comune o usata Whatsapp. Faccio notare che se l'operatore telefonico vuole il massimo di trasparenza per una comunicazione dovrebbe usare la mail che è quella se vogliamo più ufficiale per certi messaggi, non certamente i pizzini tramite sms, inoltrati a tempo durante la vita di un contratto. WindTre ha posto in essere un meccanismo finalizzato a veicolare servizi aggiuntivi acquisendo il mio consenso tramite un meccanismo poco trasparente di "silenzio assenso" piuttosto che a seguito di una mia esplicita libera manifestazione di volontà, avvantaggiandosi peraltro dalla mia distrazione di messaggi informativi che non ho mai aperto e quindi nemmeno letto. Questa vendita per "opt-out" è vietata dall'art. 65 del codice al consumo che giustamente prevede il consenso espresso e consapevole del consumatore per qualsiasi

pagamento supplementare e il diritto al rimborso di quanto pagato. Considerando che la società in causa era tenuta nel termine dei quarantacinque giorni a fornire una risposta scritta come prevede la carta servizi, come ho anche evidenziato nella pec del 5 luglio 2022 e ciò non è mai avvenuto. Non è avvenuto perché riscivo la Loro risposta, evidenziando che semplicemente mi comunicano che hanno solo ricevuto la mia pec " gentile cliente abbiamo ricevuto la tua pec,cui daremo riscontro nei tempi tecnici di lavorazione della stessa". Seguono altre frasi che non hanno nulla a che vedere con l'oggetto della mia pec, ma essendo un prestampato va bene per tutte le risposte. Allegato n°2. Dopo un ulteriore mio sollecito mi veniva risposto il 30 giugno 2022 " Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione del 28/06/2022, identificata con n° 144358XXXX, le conferiamo quanto gli comunicatogli in data 9/6/2022 avente riferimento pratica 14307XXXXX" Lascio a Voi giudicare le risposte e il modo di comunicare. Non è proprio quello che richiede l'AGICOM. La risposta al mio reclamo deve essere adeguatamente motivata, esaustiva, chiara e fornita entro i termini indicati nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della mia richiesta e in forma scritta. Non essendoci stata una risposta la WindTre è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 nella misura giornaliera di 2,5 euro a partire dalla data del 5 agosto 2022 che sono ben oltre i 120 giorni di legge per raggiungere il tetto massimo di 300 euro. Come scritto precedentemente ho sentito l'avvocato parlare di servizi aggiuntivi e solo ora mi accorto che lo sono realmente.

WindTre avrebbe dovuto accertarsi della mia volontà prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento: verifica che non risulta essere effettuata neppure quando inoltro le pec di lamentela e il persistere nel continuare ad aggiungere servizi. L'inoltro di sms con cambi tariffari è una procedura regolare e automatica, nemmeno si accorgono che un cliente ha una contestazione in corso al CORECOM proprio per questo tipo di procedura, ormai il tutto viene demandato a dei computer. In riferimento a quanto scritto chiedo al conciliatore di valutare anche questa scorretta procedura della Wind , quindi oltre allo storno e il ristoro delle somme date in eccesso con relativi interessi di legge chiedo di considerare l'indennizzo come prevede l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'art. 9 comma 2 nei casi di attivazione di servizi accessori non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,5 per ogni giorno di attivazione a partire

dal 45esimo giorno di inoltro della mia prima pec del 3 giugno 2022 che equivale a 562 Euro.

Richieste:

A) Chiedo il ristoro di tutte le somme pagate in più che elenco sotto : 1 febbraio 2022 euro 7,99 1 marzo 2022 euro 7,99 1 aprile 2022 euro 7,77 2 maggio 2022 euro 9,4 1 giugno 2022 euro 8,98 19 luglio 2022 euro 8,98 3 agosto 2022 euro 8,98 1 settembre 2022 euro 8,98 3 ottobre 2022 euro 8,98 1 novembre 2022 euro 8,98 1 dicembre 2022 euro 8,98 4 gennaio 2023 euro 8,98 1 febbraio 2023 euro 10,98 1 marzo 2023 euro 10,98 per un totale di euro 56,26 compresi gli interessi legali come prevede la legge.

B) L'indennizzo per la mancata risposta alle mie pec di reclamo, nei tempi e modi come prevede l'AGICOM che è l'equivalente di 300 euro.

C) L'indennizzo per l'attivazione di servizi aggiuntivi non richiesti , come prevede l'AGIOM nell'art. 9 comma 2 applicato nella misura di 2,5 euro per ogni giorno di attivazione che equivale a 562 euro.

D) Il ritorno alle condizioni contrattuali iniziali.”

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

“PREMESSA

Con istanza acquisita dal Corecom Liguria con protocollo n. GU14/591621/2023, l'istante XXX XXXXX, in qualità di titolare delle utenze oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia Delibera 353/19/CONS, e successive modifiche, nei confronti di Wind Tre, lamentando, genericamente, aumenti del canone della SIM oggetto di doglianza a seguito di modifiche unilaterali da parte di Wind Tre e attivazione di servizi non richiesti, riportando nel formulario “Vedi allegato DEFINIZIONE. In questo PDF riprendo quello scritto precedentemente e aggiungo altri fatti e considerazioni. Non allego i precedenti allegati, già presenti, mentre aggiungo i nuovi n°6 -7-8-9 -10” (cfr. Formulario Gu14)

1. Le numerazioni a cui sono riferite le odierne contestazioni

– 388XXXX323.

La SIM prepagata con numerazione 388XXXX323 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre in data 21/10/2020, a seguito della sottoscrizione del contratto n. 151031XXXXX, con piano tariffario “Basic” ed offerta “Go 100 top + Easy Pay” al costo di euro 5,99 mensili

La SIM prepagata n. 388XXX9323 è attualmente attiva sui sistemi Wind Tre ed è regolarmente funzionante.

Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Liguria Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE

In rito

2. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza in riferimento a richieste “ultra petitem”, ai sensi della Delibera 353/19/CONS, e successive modifiche.

In via preliminare, si eccepisce l’inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione.

Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata in sede di conciliazione UG/578913/2023, come il “ristoro di tutte le somme pagate in più che elenco sotto: [...] 4 gennaio 2023 euro 8,98 1 febbraio 2023 euro 10,98 1 marzo 2023 euro 10,98 per un totale di euro 56,26 compresi gli interessi legali come prevede la legge”, e anche “L’indennizzo per l’attivazione di servizi aggiuntivi non richiesti , come prevede l’AGICOM nell’art. 9 comma 2 applicato nella misura di 2,5 euro per ogni giorno di attivazione che equivale a 562 euro” (si presume relativo all’opzione “WINDTRE Security Pro”) (cfr. Formulario Gu14), o la modifica contrattuale avvenuta il 1° febbraio 2023, lamentata dall’istante solo nell’”allegato DEFINIZIONE” (cfr. fascicolo documentale GU14)”, nonché gli allegati “n°6 -7-8-9 -10”, aggiunti dall’istante in questo procedimento, come dichiarato dallo stesso nel formulario Gu14, devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto, per le stesse, non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Pertanto, in merito alle nuove contestazioni presentate nel presente GU14, il Gestore ne eccepisce l’inammissibilità e/o improcedibilità, come da Delibera 353/19/CONS, e successive modifiche, in quanto costituiscono “ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione”. Si chiede, in

ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante con le pretese oggetto della conciliazione.

Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta.

3. Sulla richiesta di “ritorno alle condizioni contrattuali iniziali.”

Si segnala la inammissibilità della richiesta avanzata dall'istante di “ritorno alle condizioni contrattuali iniziali”, poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (*art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche*), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di *“rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Infatti, relativamente alla suddetta richiesta, in particolare ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4: *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e 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 nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati.

Vedasi, sul tema, la Delibera n. 65/2021 del Corecom Emilia-Romagna: *“Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può, in effetti, ordinare all'operatore, oltre che di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti, anche di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Non rientra, tuttavia, nell'ambito di tale ultima previsione, esulando, pertanto, dai poteri di codesto Corecom, la possibilità di intimare all'operatore la riattivazione di uno specifico piano tariffario che potrebbe, in effetti, non essere più in vigore, in quanto non più commercializzato in coincidenza con l'insorgere della controversia”*.

La Delibera n. 53/2021 del Corecom Sardegna riporta: *“L’eccezione relativa alla domanda sub a) è fondata in quanto esula dai poteri di codesto Corecom, la possibilità di intimare all’operatore la riattivazione di uno specifico piano tariffario che potrebbe, in effetti, non essere più in vigore, in quanto non più commercializzato. Analoghe considerazioni valgono in ordine alla richiesta sub d) giacché il Corecom non può applicare sanzioni alle compagnie telefoniche, né tanto meno rientra tra le sue competenze dettare norme che impongano agli operatori di non modificare i contratti in essere. Conseguentemente, le domande sub a) e d) vanno dichiarate inammissibili”*.

Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell’Operatore.

4. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati.

Il Gestore eccepisce l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente senza nulla specificare, contraddicendosi e senza allegare nemmeno la documentazione completa ed esaustiva per la disamina del caso, scrivendo, nel formulario, appunto, *“Non allego i precedenti allegati [...]”* (cfr. *Formulario Gu14*). Inoltre, il signor XXXXX chiede un indennizzo per la mancata risposta al reclamo senza però specificare a quale reclamo il gestore non abbia dato riscontro, ma anzi, allegando *“comunicazioni fatte con pec a WindTre e relative risposte”* (cfr. *Fascicolo documentaleGu14*), confermando quindi di aver ricevuto dalla convenuta le risposte ai reclami. Ad abundantiam, nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (confronta *Formulario UG, agli atti*), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie (*allega solo degli screenshot dai quali non si evince la responsabilità della convenuta, né si evince se tali messaggi siano arrivati sulla numerazione oggetto di doglianza*). Ciò in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche in virtù del quale *“L’istanza con cui viene deferita all’Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all’art. 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo”*. A sua volta, l’art. 7, Delibera citata, stabilisce al secondo comma quanto segue: *“Nell’istanza devono essere altresì indicati: [...] d) i fatti che sono all’origine della*

*controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.”*

È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le “scarne” indicazioni fornite da controparte.

Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto conferma che l'utente “[...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...] L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]”.

La Delibera AGCOM n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente [...]”*

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.

➤ Nel merito

4. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi.

Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, ma, per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

In merito alle doglianze, la convenuta riporta e documenta di seguito quanto presente sui propri sistemi.

Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalla SIM de qua, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale.

In data 28/11/2021, come indicato genericamente da parte istante, veniva inviato sulla numerazione 388XXX9323 un SMS informativo con il seguente testo: *“Modifiche contratto: per esigenze di mercato legate al crescente bisogno di traffico dati, la tua offerta varierà. Avrai 150 GIGA al nuovo costo di 7.99€ al mese. I nuovi GIGA saranno disponibili già dal 20/12, il costo sarà adeguato dal 1/02/22. In alternativa puoi mantenere invariata la tua attuale offerta inviando il testo NVAR con SMS al numero 40400 entro l'8/1/22. Recesso senza penali né costi entro il 7/2/22 con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info su windtre.it/plan”*

Si precisa che la modifica unilaterale da parte di Wind Tre è stata comunicata al cliente con il preavviso previsto dalla vigente normativa, attraverso l'invio di un'apposita e regolare comunicazione.

Difatti, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. Inoltre, come anche specificato nel testo dell'SMS, in considerazione della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, l'istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, comunicando tale volontà con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore!

Sul punto, peraltro, l'operato del gestore, in occasione della indicata rimodulazione tariffaria, è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la delibera di archiviazione n. 649/07/CONS per insussistenza della violazione.

Del resto, è evidente che l'istante non solo aveva 40 giorni per scegliere l'offerta, ma aveva ulteriori 30 giorni per recedere o migrare! Non avendo, il cliente, optato né per il mantenimento del vecchio piano tariffario, né

tantomeno per la disattivazione o la migrazione della numerazione, a partire da Febbraio 2022, veniva applicata l'offerta indicata nella comunicazione inviata sulla SIM n. 388XXX9323 oggetto del contendere, come da comunicazione chiara ed esaustiva inserita in memoria.

In data 03/06/2022 perveniva alla convenuta una PEC di contestazione addebiti, nella quale l'istante lamentava l'aumento del canone sull'utenza mobile n. 388XXX9323. A seguito di opportune verifiche, la convenuta constatava che l'aumento del canone era avvenuto a seguito della modifica contrattuale del 1° febbraio 2022 e ad addebiti relativi all'opzione "WINDTRE Security Pro Easy Pay", che permetteva, a soli 0.99€/mese e con il primo mese gratuito, di navigare in totale sicurezza con lo smartphone, di proteggere dati, di avere una connessione sicura anche navigando con WI-FI pubblici e, solo per Android, anche la funzionalità ANTIVIRUS.

Da attente verifiche, l'opzione risultava attivata volontariamente ed autonomamente dall'istante in data 19/03/2022 da canale 155.it (Area Clienti).

La convenuta, non riscontrando alcuna anomalia negli addebiti contestati, procedeva con il contattare l'istante sul numero 388XXX9323 per comunicargli la regolarità degli addebiti e gli inviava un SMS di conferma in data 09/06/2022: *"Gentile Cliente, abbiamo terminato le analisi in merito alla tua segnalazione del 07/06/2022, numero 1430748350 e ti confermiamo che non sono emerse anomalie. Per qualsiasi necessità rimaniamo a disposizione al numero 159. Se non lo hai ancora fatto, registrati all'Area Clienti WINDTRE o scarica l'App dal link <https://www.windtre.it/guidaapp/>. Entra in CHAT con WILL per ogni esigenza! Servizio Clienti Windtre"*:

In data 28/06/2023 il cliente inviava una seconda PEC reclamando quanto già lamentato in data 03/06/2022, pertanto la convenuta inviava una PEC di risposta nella quale veniva confermato *"quanto già comunicate tramite SMS in data 09/06/2022"*

A seguito di una ulteriore PEC del 6/7/2022 nella quale l'istante lamentava le medesime doglianze avanzate nei reclami precedenti, la convenuta, in data 12/07/2022 inviava, tramite posta certificata, una risposta al reclamo, nella quale confermava quanto già precedentemente comunicato *"tramite SMS in data 09/06/2022"*:

In data 28/11/2022 il signor XXXXX riceveva un SMS sul numero 388XXX9323 con il quale veniva informato di un'ulteriore modifica contrattuale dal 31/01/2023: *“Modifiche contratto: per esigenze di mercato, la tua GO e le condizioni do contratto variano: dai rinnovi dopo il 31/1 il costo aumenta di 2€/mese. Puoi avere GIGA ILLIMITATI con velocità max 10Mbps inclusi nell’offerta già dal 14/12, inviando PLUS con SMS gratuito al 43143 entro 3gg. Per qualsiasi necessità vai in un negozio WINDTRE, su app o chiama il 159. Recesso senza penali né costi entro il 7/2/22 con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info: windtre.it/rinfo.”*

In data 16/01/2023 il signor XXXXX presentava, dinnanzi al Corecom Liguria, una istanza di conciliazione con protocollo n. UG/578913/2023 nei confronti di Wind Tre, che si concludeva con un mancato accordo in data 09/02/2023.

Si precisa che solo in data 26/03/2023 l'istante procedeva con la disattivazione dell'opzione “WINDTRE Security Pro Easy Pay” volontariamente e autonomamente, tramite canale 155.it (Area Clienti).

Come ut supra evidenziato, con l'avvio della presente procedura il signor XXXXX, pur confermando di aver regolarmente ricevuto le comunicazioni di preavviso delle modifiche delle condizioni contrattuali sulla SIM n. 388XXX9323 con la possibilità di recedere senza costi, contesta, tuttavia, tali variazioni, e contesta anche l'attivazione dell'opzione “WINDTRE Security Pro”, disattivata, tra l'altro, quasi un anno dopo essersi “accorto” degli addebiti, senza “beneficiare” della possibilità, offerta dal gestore, di “recedere senza costi”.

Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli eventuali indennizzi richiesti da parte istante, anche tenendo conto delle motivazioni di improcedibilità esposte nel paragrafo “in rito” della presente memoria difensiva.

Appare, a questo punto, innanzitutto doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate, estremamente generiche, pretestuose ed oltremodo esagerate (l'istante ha chiesto rimborsi/indennizzi per euro 918,26!) anche e comunque rispetto alla eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate.

Ribadendo la piena legittimità da parte degli operatori di introdurre modifiche unilaterali al contratto, fatto salvo sempre il diritto di recesso del cliente, Wind Tre conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal cliente.

Da altro angolo di visuale, ove si volesse invocare l'applicazione delle norme poste a tutela dei consumatori, la richiesta non potrebbe comunque trovare accoglimento.

In tema di repricing delle offerte commerciali prescelte dagli utenti, è rilevante quanto indicato proprio dall'Autorità nelle proprie pronunzie: *"[...] è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello, invero abbastanza scontato, per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula. Tuttavia, tenuto conto della natura dei servizi offerti (particolarmente sensibili rispetto all'aggiornamento tecnologico ed all'andamento del mercato di riferimento) e della tendenziale durata a tempo indeterminato dei relativi vincoli contrattuali, in tale materia il legislatore ha previsto un'eccezione al principio generale per cui pacta sunt servanda ed ha riconosciuto l'eventualità che nel corso del rapporto negoziale possano richiedersi degli adeguamenti delle condizioni contrattuali inizialmente pattuite, preoccupandosi di garantire ai consumatori il contestuale diritto di recedere ad nutum dal contratto. Ne discende, con tutta evidenza, che una manovra di repricing possa ritenersi conforme alle norme dettate a tutela degli utenti dal Codice delle comunicazioni elettroniche qualora la modifica unilaterale sia volta ad adeguare le condizioni contrattuali (comunicate ed accettate al momento della conclusione del contratto) con riferimento ai servizi richiesti dall'utente, e non ad introdurre di nuovi"* (delibera n. 111/16/CONS).

Come ampiamente dimostrato e dallo stesso confermato, il cliente veniva informato della variazione, pertanto, avrebbe potuto disattivare l'offerta gratuitamente, qualora non fosse stato interessato a mantenerla attiva.

A tal proposito, si riporta la Determina Fascicolo n. GU14/481707/2021 Corecom Emilia-Romagna che esplicita: *"[...] l'istante, palesemente insoddisfatto del nuovo piano tariffario, ben poteva migrare ad altro operatore ma, entro i termini riconosciutigli per recedere senza oneri e*

*spese, ha scelto invece di diffidare Wind dall'applicare il nuovo piano tariffario."*

Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore.

Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va chiarito che Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore, così come confermato anche in una pronuncia del Corecom Umbria delibera n.26 del 24.11.2015 che in un caso analogo ha rigettato la domanda dell'istante riconoscendo che *"la rimodulazione è avvenuta tanto nel rispetto delle condizioni generali di contratto [...] quanto dell'art.70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche che nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di procedere nel corso del contratto alla modifica delle condizioni sottoscritte e vigenti"*. D'altro canto, è sempre il medesimo articolo a stabilire che *"qualora il contraente non accetti le modifiche alle condizioni contrattuali da parte del gestore, riconosce il diritto della parte istante di recedere senza penali"*.

La convenuta specifica che, non solo il cliente ha ricevuto le relative comunicazioni, ma in ogni caso, le relative informative risultano presente anche sul sito istituzionale.

In linea con le suddette disposizioni, l'art 16 della Carta Servizi del gestore, rubricato "Informazioni ai Clienti", dispone che: *"[...] I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:*

- 1. il presente documento e le sue modifiche tramite pubblicazione sul sito web*
- 2. le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione in conformità a quanto previsto dall'art.70.4 del D.Lgs.259/03;*
- 3. le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;*

4. gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;

5. ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi”..

Preme qui richiamare la Determina del Corecom Campania, fascicolo GU14/529766/2022, che, in seguito alla variazione delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore ha rigettato le richieste di parte istante relative al ripristino delle vecchie condizioni contrattuali e la restituzione dei maggiori addebiti: “[...] Nei contratti qualificati dalla presenza di una parte debole e, quindi, caratterizzati da una situazione di squilibrio informativo ed economico tra le parti, si è ritenuto necessario disciplinare il potere di modificazione unilaterale sottoponendolo a limiti legali mediante la previsione di specifiche norme imperative costituenti una proiezione applicativa dello stesso principio di buona fede. Con riferimento, in particolare, ai contratti di telefonia - nella qualità di contratti aventi una parte debole - la Sesta sezione del Consiglio di Stato [...] ha affermato che occorre accertare se esistano disposizioni che colleghino la parte generale, relativa alla tutela dei consumatori, e la parte speciale, relativa al settore della tutela degli utenti nei contratti di comunicazione elettronica. Da un punto di vista nazionale, in precedenza era prevista una norma di collegamento costituita dall'art. 70, del D.lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche) la quale disponeva che “rimane ferma l'applicazione delle norme e delle disposizioni in materia di tutela dei consumatori”. Tale ultima affermazione è stata abrogata dall'art. 49, comma 1, lett. f), del D.lgs. n. 70/2012. Sul piano europeo, invece, l'art. 1, par. 4, della Direttiva 22/2002/CE (così come modificato dall'art. 1, par. 4 della direttiva 2009/136/CE), stabilisce che “le disposizioni della presente direttiva relative ai diritti degli utenti finali si applicano fatte salve le norme comunitarie in materia di tutela dei consumatori, in particolare le direttive 93/13/CEE e 97/7/CE, e le norme nazionali conformi al diritto comunitario”. Dalla lettura delle norme summenzionate appare evidente che il motivo dell'abrogazione dell'ultimo inciso dell'art. 70 del Codice fu per dare attuazione a quanto sancito a livello europeo con l'introduzione della norma generale - inserita nella direttiva n. 22 - di coordinamento tra parte generale e speciale di tutela delle parti deboli. Nonostante tale norma non sia stata recepita nel nostro ordinamento può comunque ritenersi che il diritto interno debba essere inteso nel senso che quanto stabilito dall'art. 70 non preclude

*l'applicazione delle disposizioni generali contenute nel Codice del consumo. Nello specifico, per quanto rileva nel caso qui in esame, il Consiglio di Stato ha ritenuto che debba trovare applicazione l'art. 33, co. 2, lett. m) del Codice, che condiziona l'esercizio dello ius variandi alla presenza di un giustificato motivo indicato nel contratto. Tuttavia, la Sesta sezione prosegue chiarendo che, anche in assenza di tale prescrizione, un limite legale è da rinvenirsi nel principio di buona fede nella fase di esecuzione del contratto, in quanto impedisce alla parte forte di incidere unilateralmente sul contenuto del contratto tramite modalità esecutive che contrastano con le regole di correttezza. Per quanto suesposto si evidenzia che le memorie di WIND Tre Spa, in modo particolareggiato e con l'inserimento delle opportune schede tecniche, dove si evince che tutte le modalità per l'esercizio dello Ius Variandi, comprese le opportune comunicazioni intrise "delle ragioni oggettive connesse", sono risultate fondate, sollevando così da qualsiasi responsabilità l'operatore nei confronti dell'istante, chiarendo modalità e comportamenti dai quali si deduce che nessuna irregolarità è stata perpetrata nei confronti dell'utente, circostanza confermata dal deposito di idonea documentazione nel fascicolo telematico, dove si attesta che nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica. Per quanto motivato, le eccezioni formulate dall'istante, non trovano accoglimento, in quanto infondate sia in fatto che in diritto. Per quanto argomentato e spiegato, si dispone il rigetto dell'istanza di definizione. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero [...]"*

Altresì preme richiamare l'art. 2 CONTRATTO DI SERVIZIO delle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre che, al punto 2.4 MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA PARTE DI WINDTRE, sancisce: *"WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi:*

- i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi;*
- ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio;*
- iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di*

*mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 70 del D.Lgs. n. 259/2003, il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WINDTRE entro il giorno precedente all'entrata in vigore della modifica indicando nella propria comunicazione "Recesso per modifica contrattuali" attraverso i canali indicati sul proprio sito e di seguito rappresentati esemplificativamente: PEC, negozio, area clienti/app, chiamata al customer care. La dichiarazione di recesso deve essere opportunamente corredata da documentazione idonea a garantire l'intestatario del contratto dal quale si intende recedere. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WINDTRE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa".*

Si rappresenta, inoltre, anche l'art. 3 CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO: OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DI WIND TRE delle Condizioni Generali di Contratto che al punto 3.7 INFORMATIVA AL CLIENTE sancisce: *"WINDTRE fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio che possano essere di suo interesse. In particolare, l'informativa riguarderà:*

- modifiche di carattere normativo;*
- variazioni peggiorative delle condizioni economiche;*
- data di avvio e caratteristiche del Servizio;*
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del Servizio;*
- lancio di nuove offerte".*

Preme inoltre richiamare il DECRETO DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/190759/2019 del Corecom Veneto: *“il Corecom ha precisato che se da un lato è pur vero che il profilo tariffario sottoscritto dall’utente prevedeva la dicitura “per sempre”, è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che tale dicitura rientri a tutti gli effetti nell’ambito di una precisa strategia comunicativa e di marketing diretta, come del resto dev’essere, a raccogliere il maggior numero di clienti. Il Corecom ribadisce che esula dalle competenze della scrivente Autorità esprimersi sulla legittimità o meno di tale proposta commerciale, essendo tale specifica competenza demandata ad altra autorità, ma ciò non fa venir meno un principio generale stabilito dalle normative vigenti. L’art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche prevede, infatti, che “il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l’esercizio del diritto di recesso”. “Pertanto”, continua la definizione, “nel caso specifico, Wind Tre ha assolto in pieno i predetti oneri informativi e l’utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso Di tal ché si ritiene che l’unico strumento a disposizione dell’utente che non avesse accettato le modifiche contrattuali, sarebbe stato quello, come detto, del recesso [...]”.*

Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli stessi

Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

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: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute

indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Prioritariamente occorre specificare che le richieste indicate nel GU14 debbano essere le stesse indicate nell'UG. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 358/22/CONS, *"A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso"*. Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile infatti nel modello UG le richieste sono: *"chiedo il ristoro 334,34 euro e il ritorno al mio contratto originale che prevede un costo mensile di 5,99 euro"* Pertanto solo queste richieste saranno oggetto del presente provvedimento.

Si precisa che la somma richiesta viene, dall'istante, così suddivisa:

- euro 34,34 quale rimborso per aumento del canone della SIM e attivazione del servizio "WINDTRE Security Pro Easy Pay";
- euro 300,00 quale indennizzo per mancata risposta al reclamo.

In Primis, relativamente alla domanda volta ad ottenere *"il ritorno al mio contratto originale che prevede un costo mensile di 5,99 euro"*, si osserva che tale richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia in

quanto non rientra nella facoltà di questa Autorità intervenire nelle scelte commerciali dell'operatore e l'applicazione o il ripristino di una determinata offerta nell'ambito di una nuova sottoscrizione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Per quanto riguarda l'aumento del canone della SIM, occorre evidenziare che l'Operatore può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente come specificato anche nelle Condizioni Generali di Contratto WIND TRE all'art. 2.4.

Si rammenta che l'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche prescrive che il gestore possa modificare le condizioni contrattuali nel rispetto di determinate condizioni, sancite dalla norma stessa; gli abbonati devono infatti essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. A ciò si aggiunga che l'Autorità con la delibera n. 519/15/CONS ha approvato il Regolamento recante le disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, nel quale all'art. 6 sono previste le modalità con le quali l'operatore può procedere alla modifica unilaterale del contratto, con particolare riferimento all'onere del gestore di informare con adeguato preavviso, non inferiore a trenta gg., delle modifiche contrattuali e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche. Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. Ciò premesso, nell'esame delle singole fattispecie, non può prescindere dall'accertare e valutare, concretamente, se tali variazioni siano state effettivamente comunicate nei modi e nei termini prescritti dalla legge gravando sull'operatore telefonico l'onere di provare di

aver adeguatamente informato l'utente in ordine alla rimodulazione tariffaria di che trattasi.

Nel caso in esame, agli atti del procedimento, risulta che l'Operatore ha inoltrato, per entrambe le modifiche contrattuali contestate, i messaggi informativi tramite SMS:

- il primo in data 28/11/2021, con il quale si avvisava l'istante che la variazione ci sarebbe stata a partire dal 01/02/2022 e qualora non avesse voluto accettare la rimodulazione tariffaria, avrebbe potuto, entro l'08/01/2022, inviare un messaggio per mantenere invariata l'offerta in essere o in alternativa recedere senza penali entro il 07/02/2022;
- il secondo in data 28/11/2022 con l'informazione che la nuova variazione ci sarebbe stata a partire dal 31/01/2023 e anche in questo caso, se l'istante non avesse voluto accettare, avrebbe potuto recedere senza penali entro il 07/02/2023.

Ciò stante, l'operato di Wind Tre appare in linea con la vigente normativa che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone a carico degli operatori precisi obblighi informativi.

Occorre precisare che l'istante riconosce la ricezione degli SMS inoltrati da WIND TRE ma dichiara di averli letti successivamente, quando sarebbe stata sua diligenza visionarli a maggior ragione perché provenienti dal proprio gestore.

Pertanto la richiesta di rimborso degli aumenti contrattuali non merita accoglimento.

Parimenti non merita accoglimento la richiesta di rimborso relativo al servizio di "WINDTRE Security Pro Easy Pay" in quanto, da opportune verifiche effettuate, l'attivazione (19/03/2022), così come la disattivazione (26/03/2023), è soggetta ad alcuni passaggi che devono essere eseguiti dall'utente accedendo all'Area Clienti e quindi consapevolmente. Anche in questo caso l'Operatore aveva inviato messaggi SMS relativi al servizio, che l'istante non aveva regolarmente letto, e con i quali ricordava all'istante che l'applicazione era attiva sul proprio cellulare.

Si sottolinea che il Sig. XXXXX avrebbe potuto visionare, nell'Area Clienti, la propria posizione contrattuale e tariffaria in ogni momento e avrebbe potuto disattivare il servizio in questione in tempi ristrettissimi.

Infine la richiesta di riconoscimento di indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati con Pec in data: 03/06/2022, 28/06/2022 e 06/07/2022, tutti contenenti le medesime doglianze, non può trovare accoglimento in quanto in quanto l'Operatore ha prontamente risposto in data 09/06/2022 tramite SMS, nel quale veniva confermata la regolarità degli importi contestati e in data 30/06/2022 e 12/07/2022 tramite PEC nelle quali si confermava la correttezza degli addebiti e si rimandava alla comunicazione del 09/06/2022.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXX XXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

**IL SEGRETARIO**  
Tiziana Salvatori

**IL PRESIDENTE**  
Avv. Vinicio Tofi

*Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)*