

DETERMINA 3 / 2022 Fascicolo n. GU14/506546/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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

VISTE le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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;

VISTE le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

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

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 06/03/2022 acquisita con protocollo n. 0079178 del 06/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In via preliminare si precisa che il presente provvedimento definitorio è riferito, oltre che al sopraindicato GU14/506546/2022, anche agli ulteriori GU14 recanti nn. 311779/2020, 355557/2020, 433097/2021 e 455706/2021, pendenti tra le medesime parti e i cui atti si ritengono visti ed acquisiti. 1. LA POSIZIONE DELL'ISTANTE. Stante la suddetta riunione e la copiosità della documentazione prodotta dal ricorrente, si ritiene di doverne riassumere i fatti esposti nonché le richieste per sommi capi. - Procedimento GU14/311779/2020: L'utente descrive di avere ricevuto il 12.12.19 la fattura XXX emessa il 22.11.19: nel documento, "In primo piano", vi sono modifiche delle Condizioni Generali di Contratto non presentate come tali (manca la dicitura esplicita) e senza aver rispettato gli obblighi informativi, in particolare quanto previsto dall' Art.70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; dette modifiche riguardano il conto telefonico Wind che diventa mensile anticipato anziché bimestrale posticipato. Inoltre, il conto telefonico anticipato risulta già applicato in tale fattura, senza aver ricevuto precedente comunicazione; infatti il periodo di fatturazione e il relativo addebito dell'abbonamento, hanno come riferimento dal 22.10.19 al 31.10.19, ma viene anche già addebitato l'abbonamento relativo al periodo dal 01.11.19 al 30.11.19, anche se la fattura è stata emessa il 22.11.19. Il 19.12.19 invia raccomandata di reclamo e il 15.01.20 riceve email da Wind priva adeguate motivazioni: "... la informiamo di aver effettuato ulteriori verifiche sul Conto Telefonico N° XXX e di non aver rilevato alcuna irregolarità"; l'utente nega altresì di avere ricevuto contatti telefonici, come invece asserito dall'operatore. Tali modifiche contrattuali continuano ad essere applicate anche sulle fatture successivamente emesse e vengono ulteriormente contestate dall'istante, così come ritardati o mancati ricevimenti delle fatture e dei relativi bollettini postali, nonostante alla sottoscrizione del contratto fosse stato aggiunto il "Contributo di attivazione" per pagare con bollettino postale e in ogni fattura vengano addebitati "Costi e oneri di invio fattura"; dunque l'utente ritiene non si tenga conto di quanto indicato nel contratto. Di seguito le richieste avanzate: 1) Storno delle fatture emesse nelle seguenti date: 22.11.19, 19.12.19, 12.01.20, 12.02.20, 12.03.20 e 12.04.20. 2) Ripristino periodicità bimestrale posticipata del Conto Telefonico. 3) Ottenere indennizzi tenendo conto del principio indicato nell'art. 2, comma 2 della Delibera 347/18/CONS per: A) Aver ricevuto le fatture e relativi bollettini postali, successivamente alle relative scadenze: Euro 50,00 B) Mancanza della dicitura esplicita in occasione di notifica delle modifiche contrattuali, presenti nell'allegato alla fattura del 22.11.19: Euro 50,00 C) Non avere considerato e rispettato l'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in occasione di notifica delle modifiche contrattuali presenti nell'allegato alla fattura del 22.11.19: Euro 100,00 D) Aver già applicato le modifiche contrattuali, di cui ai punti B) e C), nella stessa fattura del 22.11.19, senza precedente comunicazione: Euro 200,00 E) Mancata risposta al reclamo del 19.12.19: Euro 5,16 x 82 gg (dal 15.02.20 al 07.05.20) = Euro 423,12. Con memoria depositata il 30.09.2020, il sig. XXX replica alla memoria di controparte e ribadisce nonché sviluppa le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva. - Procedimento GU14/355557/2020: L'utente, precisando essere oggetto del suddetto procedimento il reclamo sporto il 23.06.20 e le fatture (contestate e quindi non pagate in base all'art. 11.3 delle Condizioni Generali di Contratto) emesse nelle date 12.05.20, 12.06.20, 12.07.20, 12.08.20, 12.09.20 e 12.10.20, lamenta ancora la consegna di fattura con relativo bollettino postale solo alcuni giorni prima della scadenza (nonostante l'aggiunta all'atto della sottoscrizione contrattuale del "Contributo di Attivazione" e dell'addebito in ogni fattura di costi ed oneri di invio), discrepanze delle effettive date di consegna rispetto ad informazioni ottenute dall'operatore postale (consegna in anticipo sull'emissione), necessità di dover apprendere dell'esistenza delle fatture attraverso l'utilizzo della modalità automatica del Servizio Clienti XXX perdurante applicazione sul fatturato - nonostante precedenti reclami inviati e l'udienza di conciliazione del 07.05.20 conclusasi con mancato accordo - delle modifiche contrattuali apportate con l'informativa allegata alla fattura del 22.11.19 e non rispondente a quanto stabilito dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche all'art. 70, comma 4. Vengono avanzate le seguenti richieste: 1) Storno delle fatture emesse nelle seguenti date: 12.05.2020, 12.06.2020, 12.07.2020, 12.08.20, 12.09.2020 e 12.10.2020 2) Ripristino periodicità bimestrale posticipata del Conto Telefonico. 3) Ottenere indennizzi per: A) mancata risposta al reclamo del 23.06.2020: € 5,16 x 73 gg (da 10.08.20 al 22.10.2020) = € 376,68 B) problemi legati alla consegna delle fatture e

relativi bollettini postali, acuiti con l'imposizione della periodicità mensile del conto telefonico anziché quella bimestrale; esempi: - fattura del 12.05.2020 che sarebbe stata consegnata quasi 100 gg prima dell'emissione; - fattura del 12.06.2020 consegnata il 22.07.2020, ossia 40 gg dopo l'emissione, lasciando solo 5 gg per poter eventualmente esercitare il diritto di reclamo previsto dall'art. 23.1 delle Condizioni di Contratto: € 100,00 Con memoria depositata il 23.01.2021, il sig. XXX replica alla memoria di controparte e ribadisce nonchè sviluppa le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva. - Procedimento GU14/433097/2021: L'utente, precisando essere oggetto del suddetto procedimento le fatture emesse nelle date 12.11.2020, 12.12.2020, 12.01.2021 e 12.02.2021, lamenta ancora la perdurante applicazione sul fatturato delle modifiche contrattuali apportate e già contestate, il fatto che venga completamente ignorata la Delibera 529/20/CONS emessa da Agcom il 22.10.2020, il ritardo nella consegna di fatture con relativo bollettino postale (nonostante l'aggiunta all'atto della sottoscrizione contrattuale del "Contributo di Attivazione" e dell'addebito in ogni fattura di costi ed oneri di invio), la privazione del diritto di reclamo da esercitare entro 45 gg dall'emissione delle fatture stesse, la necessità di dover apprendere dell'esistenza di queste ultime attraverso l'utilizzo della modalità automatica del Servizio Clienti XXX, il ricevimento da parte del gestore di generica e - mail di risposta a reclamo priva di adeguati riferimenti e motivazioni, l'intervenuta impossibilità a partire dal 08.03.2021 - a seguito di imposizione da parte di Wind Tre - di poter ottenere i dati di consegna dal fornitore dei servizi di recapito. Sono state quindi formulate le seguenti richieste: 1) per non aver tenuto conto della Delibera n. 529/20/CONS del 22.10.2020, lo storno delle fatture emesse nelle date 12.11.20, 12.12.20, 12.01.21 e 12.02.21 2) per non aver tenuto conto della Delibera n. 529/20/CONS del 22.10.2020, il ripristino della periodicità bimestrale posticipata del Conto Telefonico 3) ottenere indennizzi per: A) mancata risposta al reclamo del 17.12.2020, € 5,16 x 36 gg (dal 07.02.21 al 16.03.21, data di udienza prevista inizialmente) = € 185,76 B) ritardi nella consegna di fatture e bollettini postali, acuiti con l'imposizione della periodicità mensile anziché bimestrale del conto telefonico; in particolare per l'affidamento tardivo della fattura del 12.12.2020 (sono stati persi nove giorni tra l'emissione e l'affidamento all'operatore postale che non può certo consegnarla se non ne ha la disponibilità) € 100,00 4) eliminazione impedimenti posti da Wind Tre (come risulta da e - mail del fornitore dei servizi di recapito del 08.03.2021) all'esercizio del diritto dell'utente di ottenere, direttamente dall'operatore postale, le informazioni dettagliate riguardanti il compimento del servizio postale, relativo alla consegna di proprie fatture Wind Tre. Con successivo aggiornamento l'utente informa di avere poi ottenuto parziale risposta dall'operatore postale, che gli ha permesso di attribuire data ufficiale di consegna a tutte le fatture oggetto del procedimento; con successiva memoria depositata il 29.09.2021, il sig. XXX replica alla memoria di controparte e ribadisce nonchè sviluppa le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva. - Procedimento GU14/455706/2021 Parte istante lamenta di avere inviato il 18.04.2021 al fornitore dei servizi di recapito richiesta di informazioni dettagliate sulle date di compimento del servizio postale relativo a sue fatture (come previsto dall'art. 2, comma 1 della Delibera 189/19/CONS) ma avrebbe ricevuto dallo stesso risposta secondo la quale Wind Tre avrebbe affermato dover essere tale richiesta inoltrata attraverso i propri canali ufficiali. Rappresenta poi di avere inviato il 21.04.21 raccomandata di contestazione della fattura del 12.03.2021 stante il perdurare dell'applicazione, nonostante l'emissione da parte di Agcom della Delibera 529/20/CONS, delle già contestate modifiche contrattuali apportate; contesta inoltre per la stessa motivazione le fatture del 12.04.21, del 12.05.21, del 12.06.21 e del 12.07 21. Avanza quindi le seguenti richieste in data 16.11.21, collateralmente alla presentazione delle repliche: 1) storno delle fatture emesse nelle date 12.03.2021, 12.04.21, 12.05.21, 12.06.21 e 12.07 21 per non aver il gestore ancora tenuto conto della Delibera n. 529/20/CONS del 22.10.2020 2) per la medesima motivazione, il ripristino della periodicità bimestrale posticipata del conto telefonico 3) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 21.04.2021 come da allegata Carta dei Servizi dell'epoca (€ 5,16 x 42 gg (dal giorno 08.06.21 al 20.07.21) = € 216,72 4) eliminazione degli impedimenti posti da Wind Tre all'esercizio del diritto dell'utente di ottenere, direttamente da Fulmine Group, le informazioni dettagliate riguardanti il compimento del servizio postale, relativo alla consegna di proprie fatture Wind Tre. Con memoria depositata il 16.11.2021, il sig. XXX replica alla memoria di controparte e ribadisce nonchè sviluppa le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva. - Procedimento GU14/506546/2022 L'istante precisa essere oggetto del procedimento le fatture emesse nelle date 12.08.2021, 12.09.2021, 12.10.2021, 12.11.2021 e 12.12.2021. Descrive di avere inviato il 21.09.2021 raccomandata di reclamo delle fatture del 12.08.2021 e 12.09.2021 (non ancora arrivate) in quanto nelle stesse continuano ad essere applicate le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto senza avere il gestore rispettato quanto previsto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; inoltre, con riferimento alla fattura scaduta del 12 agosto, ricorda che alla sottoscrizione del contratto era stato aggiunto il "contributo di attivazione" per avere il bollettino postale e che in ogni fattura vengono addebitati "costi e oneri di invio fattura", per poterla ricevere entro breve

tempo dall'emissione. Lamenta altresì il peggioramento del servizio di consegna nel corso degli ultimi anni. L'utente lamenta di non aver ricevuto alcuna risposta al predetto reclamo. Narra poi di avere proceduto a contestare le fatture non arrivate emesse il 12.10.2021 e il 12.11.2021 sempre per le motivazioni soprariportate. In data 09.12.2021 riceve da Wind Tre sms recante: "In conformità con la delibera Agcom 252/16/CONS ti informiamo che puoi consultare il riepilogo delle condizioni dell'offerta sottoscritta su ...omissis ..." L'art. 3, comma 5 della predetta delibera afferma che, almeno una volta l'anno, l'operatore comunica all'utente in forma scritta tutte le condizioni economiche sottoscritte, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente; l'utente espone che l'operatore è già stato sanzionato dall'Agcom con la delibera n. 193/21/CONS e che dunque non ha ancora adempiuto al suo preciso obbligo scaricandolo invece sull'utente (indicandogli strumenti di verifica delle caratteristiche della propria offerta, come accaduto con il sopraccitato sms). Contesta poi la fattura del 12.12.2021 sempre per il perdurare dell'applicazione delle modifiche contrattuali intervenute e per continuare il gestore ad ignorare la delibera 529/20/CONS del 22.10.2020. In data 17.01.2022 viene consegnata fattura del 12.12.2021 con allegato documento "in primo piano" recante "Gentile Cliente, in conformità con la Delibera Agcom 252/16/CONS ti informiamo che puoi consultare il riepilogo delle condizioni economiche della tua offerta, mensilmente sul presente conto telefonico, nonché in ogni momento su App Wind Tre al link *** o sulla tua Area Clienti sul sito windtre.it al link ***"; l'utente ritiene che il gestore non abbia ancora adempiuto a suo preciso obbligo, scaricandolo sull'utente e non tenga conto della già citata delibera sanzionatoria n. 193/21/CONS. Sono state quindi formulate le seguenti richieste: 1) storno delle fatture emesse nelle date 12.08.2021, 12.09.2021, 12.10.2021, 12.11.2021 e 12.12.2021 per non aver il gestore ancora tenuto conto della Delibera n. 529/20/CONS del 22.10.2020 2) per la medesima motivazione, il ripristino della periodicità bimestrale posticipata del conto telefonico 3) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 21.09.2021 come da allegata Carta dei Servizi dell'epoca (€ 5,16 x 71 gg., dal 08.11.2021 al 17.01.2022) = € 366,36 4) per non aver ancora applicato l'art. 3, comma 5 della Delibera 252/16/CONS neanche a seguito della Delibera 193/21/CONS (ordinanza ingiunzione) € 1,00 x 221 gg (dal 11.06.2021 al 17.01.2022) = € 221,00. Con memoria depositata il 10.05.2022, il sig. XXX ha replicato alla memoria di controparte e ha ribadito nonchè sviluppato le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva.

2. LA POSIZIONE DELL'OPERATORE. Si riassumono le difese depositate dal gestore con riferimento a ciascuno dei procedimenti fatti oggetto di riunione. - Procedimento GU14/311779/2020: Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alle domande avversarie di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno, rileva come il comportamento posto in essere dal Sig. XXX sia contrario a correttezza e buona fede e integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto, ritenendo che le fattispecie lamentate nell'istanza risultino già soddisfatte almeno da tre precedenti delibere (la n. 12 e 13 del novembre 2019 e la n. 37 del settembre 2020) e che il reale fine non sia l'effettiva tutela di un proprio diritto, bensì il tentativo di ottenere sistematicamente indennizzi, a fronte di richieste sostanzialmente pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Rileva inoltre che la contestazione relativa al ritardo nella ricezione delle fatture (annosa) sia argomento già affrontato in precedenti delibere e che, pertanto, vada considerato anche il comportamento tenuto dall'utente che, come argomentato, non è la prima volta che si trova ad affrontare questo genere di situazione (come ampiamente dimostrato dai numerosi provvedimenti emessi dal Corecom Piemonte, e tutti nei riguardi dell'operatore WIND, v. Determinazione n. 6 del 4/04/2014, Delibera n. 10 del 4/04/2016, Determinazione n. 12 del 6/11/2019, Determinazione n. 13 del 6/11/2019); rileva che le fatture possono essere visionate anche sul proprio sito web all'interno dell'Area Clienti (dalla quale possono essere scaricate), attraverso una semplice operazione di creazione di un account e che, in ogni caso, eventuali mancate ricezioni o ritardi nel recapito non esonerino dal relativo pagamento delle stesse. La compagnia ritiene inoltre che, con riferimento alla variazione della periodicità dell'emissione dei conti telefonici WindTre che sarebbe diventata mensile a partire dal 12/01/2020, la propria condotta sia stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla possa esserle imputato in quanto consentiva chiaramente all'utente, con la comunicazione inviata, di recedere dal contratto senza alcun costo non ledendo, di fatto, alcun suo diritto. Il cliente, dunque, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze; l'istante non ha invece esercitato alcun diritto di recesso. Ricorda che, per la liquidazione degli indennizzi, occorre 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. Fa presente inoltre di avere riscontrato il reclamo del 19.12.2019 con invio di e – mail in data

15.01.2020, così come quello pervenuto in data 24.01.20. Stante la presenza di insoluti, conclude nel merito affinché l'Autorità voglia 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 art. 16 comma 4. - Procedimento GU14/355557/2020: Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alle domande avversarie di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno, rileva come il comportamento posto in essere dal Sig. XXX sia contrario a correttezza e buona fede e integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto, ritenendo che le fattispecie lamentate nell'istanza risultino già soddisfatte almeno da tre precedenti delibere (la n. 12 e 13 del novembre 2019 e la n. 37 del settembre 2020) e che il reale fine non sia l'effettiva tutela di un proprio diritto, bensì il tentativo di ottenere sistematicamente indennizzi, a fronte di richieste sostanzialmente pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Descrive che in data 25/06/2020 perveniva un reclamo con il quale il cliente reiterava la richiesta di ripristino della fatturazione bimestrale anziché mensile, contestava il ritardo nella ricezione delle fatture e contestava tutte le fatture emesse in seguito al passaggio alla fatturazione mensile ossia tutte quelle emesse dopo il 12/01/2020; ribadisce che si tratta di contestazioni per le quali l'utente ha già ricevuto risposta quantomeno nell'udienza di conciliazione del 26/11/2020 e, in ogni caso, venne fornito riscontro scritto in data 02/07/2020. Precisa che la contestazione relativa al ritardo nella ricezione delle fatture è argomento già affrontato dalla delibera 37-2020 che ha, tra l'altro, stabilito: “[...] Tuttavia, esclusivamente con riguardo alla liquidazione dell'indennizzo spettante al ricorrente, occorre valutare anche la condotta da questo tenuta, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., in forza del quale “Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza”. Pertanto, in relazione alla questione di che trattasi, ritiene vada considerato anche il comportamento tenuto dall'utente che, come argomentato, non è la prima volta che si trova ad affrontare questo genere di situazione (come ampiamente dimostrato dai numerosi provvedimenti emessi dal Corecom Piemonte, e tutti nei riguardi dell'operatore WIND)”; e ancora riporta quanto disposto dalla suddetta delibera: “Sebbene il ritardo nella consegna della corrispondenza, con particolare riferimento alle bollette/fatture, possa potenzialmente comportare conseguenze negative per i cittadini, quali interessi di mora per ritardato pagamento e, nei casi più gravi, anche l'interruzione del servizio per mancato pagamento del corrispettivo dovuto, non si rinviene che, nel caso di specie, tali o altri disservizi si siano verificati. Pertanto, trattandosi di fattispecie non indennizzabile secondo l'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, si ritiene di rigettare la domanda” Posto che le fatture possono essere visionate anche sul sito web dell'operatore all'interno dell'Area Clienti, attraverso una semplice operazione di creazione di un account e che il cliente aveva a disposizione altri mezzi per la ricezione delle fatture, già indicati nelle precedenti istanze e delibere, rileva che, in merito alla contestazione relativa al ritardo nella ricezione della fattura, quest'ultima è stata affidata al servizio di postalizzazione e inviata all'indirizzo indicato e inoltre le fatture possono essere scaricate direttamente dall'Area Clienti; fa presente infine che l'asserita mancata ricezione delle fatture o il relativo ritardo di consegna non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse. Sottolinea inoltre che la fattura n. W1918408628 è stata emessa in data 22/11/2019; considerando che la fatturazione mensile è entrata in vigore in data 12/01/2020, se anche la fattura fosse stata consegnata in data 12/12/2019, come affermato dal cliente, il preavviso sarebbe stato comunque rispettato. La compagnia ritiene inoltre che, con riferimento alla variazione della periodicità dell'emissione dei conti telefonici WindTre che sarebbe diventata mensile a partire dal 12/01/2020, la propria condotta sia stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla possa esserle imputato in quanto consentiva chiaramente all'utente, con la comunicazione inviata, di recedere dal contratto senza alcun costo non ledendo, di fatto, alcun suo diritto. Il cliente, dunque, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze; l'istante non ha invece esercitato alcun diritto di recesso. Ribadisce che quantomeno nell'ultima udienza di conciliazione (verbale del 26/11/2020), ma anche in precedenza, è stata data la possibilità al cliente di esercitare il diritto di recesso; tuttavia l'istante non condivideva la proposta della scrivente, rifiutando l'accordo e preferendo 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 il Corecom adito: in considerazione di ciò, il gestore chiede, in caso di definizione della vertenza, di tenere conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Ad ogni buon conto ricorda che il passaggio alla fatturazione mensile non comporta alcun aggravio di costi per il cliente. Stante la presenza di insoluti, conclude infine nel merito affinché l'Autorità voglia 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 art. 16 comma 4. - Procedimento GU14/433097/2021: Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alle domande avversarie di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno; eccepisce, inoltre, l'improcedibilità dell'odierna istanza, per espressa previsione normativa ai sensi dell'art. 6, comma 4 e dell'art. 14, comma 2, Delibera 353/19/CONS. Ai sensi dei suddetti articoli si rileva che in base all'art. 6: "Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria". Nel caso di specie sono stati avanzati dall'odierno istante già alcuni tentativi obbligatorio di conciliazione, ossia GU14 355557 e GU14 311779, con cui l'istante contestava sempre la fatturazione mensile anticipata anziché bimestrale posticipata. In particolare, è vero che il cliente avanza istanze di conciliazione per fatture via via successive, ma è pur vero che la fattispecie contestata è sempre la medesima, per la quale ha già ricevuto riscontro con la precedente istanza, ossia la fatturazione mensile anticipata, e per la quale il cliente non ha subito e non subisce alcun costo aggiuntivo. Entrambi i procedimenti, difatti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché le medesime richieste. In particolare, l'operatore richiama l'attenzione sul disposto sopra richiamato secondo il quale il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stato già esperito un tentativo di conciliazione. Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che per la controversia è già stata adita l'Autorità Giudiziaria ai sensi della Delibera 353/19CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile. In data 23/12/2020 perveniva un reclamo con il quale il cliente reiterava la richiesta di ripristino della fatturazione bimestrale anziché mensile, contestava il ritardo nella ricezione delle fatture e contestava tutte le fatture emesse in seguito al passaggio alla fatturazione mensile ossia tutte quelle emesse dopo il 12/01/2020; ribadisce che si tratta di contestazioni per le quali ha già ricevuto risposta quantomeno nell'udienza di conciliazione del 26/11/2020 e del 05/08/2021. In ogni caso veniva fornito riscontro scritto in data 29/12/2020, come ex adverso confermato, nel quale si dava atto che alcuna anomalia di fatturazione veniva riscontrata. Posto poi che le fatture possono essere visionate anche sul sito web dell'operatore all'interno dell'Area Clienti, attraverso una semplice operazione di creazione di un account e che il cliente aveva a disposizione altri mezzi per la ricezione delle fatture, già indicati nelle precedenti istanze e delibere, rileva che, in merito alla contestazione relativa al ritardo nella ricezione della fattura, quest'ultima è stata affidata al servizio di postalizzazione e inviata all'indirizzo indicato e inoltre le fatture possono essere scaricate direttamente dall'Area Clienti. Fa presente infine che l'asserita mancata ricezione delle fatture o il relativo ritardo di consegna non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse. Avendo pertanto il cliente a disposizione altri mezzi per la ricezione delle fatture, già indicati nelle precedenti istanze e delibere, insiste che anche tale contestazione venga rigettata. La compagnia ritiene inoltre che, con riferimento alla variazione della periodicità dell'emissione dei conti telefonici WindTre diventata mensile, la propria condotta sia stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla possa esserle imputato in quanto consentiva chiaramente all'utente, con la comunicazione inviata, di recedere dal contratto senza alcun costo non ledendo, di fatto, alcun suo diritto. Il cliente, dunque, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze; l'istante non ha invece esercitato alcun diritto di recesso. Il gestore ribadisce inoltre che quantomeno nell'ultima udienza di conciliazione (verbale del 26/11/2020), ma anche in precedenza e nella successiva del 05/08/2021, sia stata data la possibilità al cliente di esercitare il diritto di recesso e tale proposta è stata riportata anche nel succitato verbale; tuttavia l'istante non condivideva la proposta della scrivente, rifiutando l'accordo e preferendo 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 il Corecom adito. In considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della vertenza, di tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Viene infine fatto presente che l'istante risulta nel frattempo debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. di somma destinata a crescere costantemente in quanto il cliente non provvede a saldare le fatture di cui si chiede il pagamento da diversi anni, nemmeno parzialmente per l'eventuale parte non in contestazione, pur continuando a utilizzare regolarmente il servizio. Conclude quindi nel merito affinché l'Autorità voglia 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 art. 16 comma 4. - Procedimento GU14/455706/2021: Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alle domande avversarie di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno; l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione ex art. 6, comma 4 e art. 14, comma 2, Delibera 353/19/CONS, nonché ex art. 2909 c.c.; contesta altresì l'indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati (in fase di analisi, ritiene di dover verificare i fatti e le richieste che riportano la data del 18/07/2021 che sembra essere l'ultima esposizione dei fatti in ordine temporale). Dà inoltre atto di avere riscontrato in data 29.12.2020 il reclamo pervenuto in data 23/04/2021 con il quale il cliente reiterava la richiesta di ripristino della fatturazione bimestrale anziché mensile, contestava il ritardo nella ricezione delle fatture e contestava tutte le fatture emesse in seguito al passaggio alla fatturazione mensile ossia quelle emesse in data 12.03.21 e 12.04.21; ribadisce trattarsi di contestazioni per le quali aveva già ricevuto risposta quantomeno nell'udienza di conciliazione del 26/11/2020 e del 05/08/2021. In merito alla contestazione relativa al ritardo nella ricezione della fattura rileva che quest'ultima è stata affidata al servizio di postalizzazione e inviata all'indirizzo indicato e inoltre le fatture possono essere scaricate direttamente dall'Area Clienti. L'asserita mancata ricezione delle fatture o il relativo ritardo di consegna non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse. Rileva altresì che il cliente dichiara di essere venuto a conoscenza dell'emissione delle fatture tramite la modalità automatica del servizio clienti XXX e pertanto utilizzando altri canali dichiara di averne ad ogni buon conto preso conoscenza. Relativamente alla problematica sottesa alla fattura n. XXX il gestore precisa che la stessa è stata emessa in data 22/11/2019; considerando che la fatturazione mensile è entrata in vigore in data 12/01/2020, se anche la fattura fosse stata consegnata in data 12/12/2019, come affermato dal cliente, il preavviso sarebbe stato comunque rispettato; ancora di più per le fatture successive e oggetto dell'odierna contestazione. Ribadisce che la propria condotta sia stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla possa esserle imputato in quanto consentiva chiaramente all'utente, con la comunicazione inviata, di recedere dal contratto senza alcun costo non ledendo, di fatto, alcun suo diritto. Il cliente, dunque, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze; l'istante non ha invece esercitato alcun diritto di recesso. Rappresenta che quantomeno nell'ultima udienza di conciliazione del 26/11/2020, ma anche in precedenza e nella successiva del 05/08/2021, sia stata data la possibilità al cliente di esercitare il diritto di recesso e tale proposta è stata riportata anche nel succitato verbale; tuttavia l'istante non condivideva la proposta della scrivente, rifiutando l'accordo e preferendo coltivare la procedura in atti, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito. In considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della vertenza, di tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Ad ogni buon conto ricorda che il passaggio alla fatturazione mensile non comporta alcun aggravio di costi per il cliente. Ancora, in merito alla delibera 189/19/CONS, citata e depositata da controparte, il gestore rileva che la stessa si rivolge agli operatori postali; peraltro il cliente si è sempre rivolto all'operatore postale per richiedere i dati di consegna delle fatture e non risultano richieste in tal senso avanzate alla convenuta. Appare dunque destituito di fondamento il richiamo alla delibera succitata. Viene infine fatto presente che l'istante risulta nel frattempo debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. di somma destinata a crescere costantemente in quanto il cliente non provvede a saldare le fatture di cui si chiede il pagamento da diversi anni, nemmeno parzialmente per l'eventuale parte non in contestazione, pur continuando a utilizzare regolarmente il servizio. Conclude quindi nel merito affinché l'Autorità voglia 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 art. 16 comma 4. - Procedimento GU14/506546/2022: Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alle domande avversarie di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno; l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione ex art. 6, comma 4 e art. 14, comma 2, Delibera 353/19/CONS, nonché dell'art. 2909 c.c.; ribadisce come il comportamento posto in essere dall'istante sia contrario a correttezza e buona fede e integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto; rileva inoltre che l'art. 16 comma 3 della Delibera 353/19/CONS statuisce: "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica [...]"; nel caso di

specie si rileva che nell'istanza vengono depositati innumerevoli documenti che non consentono al gestore una rapida ed efficace ricostruzione dei fatti contestati, ingenerando bensì confusione e incertezza ed insiste affinché l'intera domanda venga rigettata stante l'evidente abuso del diritto posto in essere. L'operatore entra comunque nel merito descrivendo che, in data 23/09/2021, perveniva un reclamo con il quale il cliente reiterava la richiesta di ripristino della fatturazione bimestrale anziché mensile, contestava il ritardo nella ricezione delle fatture e contestava tutte le fatture emesse in seguito al passaggio alla fatturazione mensile; ribadisce trattarsi di contestazioni per le quali l'utente aveva già ricevuto informazioni di dettaglio e risposte, anche nel corso dell'udienza di conciliazione del 26/11/2020 e del 05/08/2021, 12/01/2022 e 24/03/2022. Ad ogni buon conto, rileva di avere già provveduto, per mero spirito conciliativo, all'emissione della nota di credito n. XXX di euro 100,00 (cento/00), utilizzata in compensazione sulle fatture insolute n. XXX, XXX e XXX. In merito alla contestazione relativa al ritardo nella ricezione della fattura rileva essere stata quest'ultima affidata al servizio di postalizzazione e inviata all'indirizzo indicato dal cliente nella proposta di contratto; ricorda, inoltre che, tutti i conti telefonici possono essere velocemente e facilmente scaricati dall'Area Clienti. L'asserita mancata ricezione delle fatture o il relativo ritardo di consegna non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse (cfr. sul punto doc. 3 - determina n. 7 del 10 settembre 2018), considerato da un lato la corretta erogazione del servizio da parte di Wind Tre e dall'altro il costante e continuo utilizzo dello stesso da parte del cliente. Rileva inoltre che in effetti è lo stesso cliente a dichiarare di conoscere l'esistenza dei diversi canali messi a disposizione dalla Scrivente al fine di rendere edotta la propria Clientela rispetto alle fatture emesse; nel caso di specie, il cliente dichiarava di aver appreso - tramite la modalità automatica del servizio clienti XXX - dell'avvenuta emissione delle fatture di sua competenza. Ribadisce altresì che il cliente aveva a disposizione altri mezzi per la ricezione delle fatture, già indicati nelle precedenti istanze e delibere; insiste pertanto che anche tale contestazione venga rigettata. In merito inoltre alla fattura n. W1918408628 viene descritto che è stata emessa in data 22/11/2019; considerando che la fatturazione mensile è entrata in vigore in data 12/01/2020, se anche la fattura fosse stata consegnata in data 12/12/2019, come affermato dal cliente, il preavviso sarebbe stato comunque rispettato; ancora di più per le fatture successive e oggetto della contestazione del procedimento di che trattasi. In merito al tema del recesso, ribadisce essere stata la propria condotta assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla può essergli imputato avendo consentito chiaramente, con la comunicazione inviata, all'utente di recedere dal contratto senza alcun costo e non ledendo, di fatto, alcun suo diritto. Ribadisce ancora che quantomeno nell'udienza di conciliazione del 26/11/2020 (doc. 6 - verbale del 26/11/2020), ma anche in precedenza e nelle successive, è stata ribadita la possibilità al cliente di esercitare il diritto di recesso e tale proposta è stata riportata anche nel succitato verbale; tuttavia l'istante non condivideva la proposta della scrivente, rifiutando l'accordo e preferendo coltivare la procedura in oggetto, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito. Inoltre, a sostegno di quanto suesposto, richiama necessariamente i principi di razionalizzazione e ragionevolezza (finalizzati ad evitare oneri superflui), che dovrebbero essere applicabili a tutte le pubbliche amministrazioni, nonché il principio di sussidiarietà che come noto prevede che la controversia dovrebbe essere gestita dal privato e solo qualora il privato non riesca a risolverla, dovrebbe esser previsto l'uso di strumenti pubblici. Del resto, continuare a consentire all'utente la riproposizione di istanze con medesime doglianze, aggravata da una chiara e inequivocabile mancanza di volontà di comporre bonariamente mediante un accordo conciliativo, non consente l'abbattimento dei maggiori costi che tali condotte comportano, generando piuttosto aggravii che continuano ad essere sopportati in massima parte dal Corecom, in violazione del principio di efficacia e di economicità dell'azione amministrativa di cui all'art. 1 della legge 7 agosto 1990 n. 241. In considerazione di quanto 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". Ad ogni buon conto ricorda che il passaggio alla fatturazione mensile non comporta alcun aggravio di costi per il cliente. Ricorda ancora avere l'Autorità espressamente precisato, per la liquidazione degli indennizzi, il bisogno di fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore e che il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Precisa infine che l'istante risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 917,69, somma destinata a crescere costantemente in quanto il cliente non provvede a saldare le fatture di cui si chiede il pagamento da diversi anni, nemmeno parzialmente per la parte non in contestazione, pur continuando a utilizzare regolarmente il servizio. Rilevata, dunque, l'ingente debenza di somme a carico dell'istante, diffida lo stesso a provvedere, entro 10 giorni dal deposito della memoria (21.04.2022), al pagamento dell'intero importo mediante bonifico

bancario su Iban: *** e/o versamento con bollettino postale su c/c n. ***, intestato a Wind Tre Spa, indicando nella causale il codice cliente: ***, nonché contestuale invio dell'evidenza del predetto pagamento all'indirizzo e.mail ***; elasso infruttuosamente il predetto termine, in applicazione delle condizioni di contratto, e nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 5 del Regolamento, rilevati i ripetuti mancati pagamenti di fatture già oggetto di precedenti provvedimenti definitivi, disporrà la sospensione del servizio decorsi ulteriori 40 giorni, valendo la memoria quale relativo preavviso. Infine, perdurando lo stato di insolvenza, Wind Tre, ai sensi dell'art. 18 delle condizioni di contratto, provvederà a risolvere il contratto senza ulteriori avvisi. Conclude quindi nel merito affinché l'Autorità voglia 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 art. 16 comma 4.

3. MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE. A) Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Non è stata ravvisata, contrariamente a quanto eccepito dal gestore, alcuna richiesta relativa a spese e/o a risarcimento del danno. Vengono altresì rigettate le ulteriori eccezioni di inammissibilità/improcedibilità in quanto non si reputano riferibili ai procedimenti oggetto della presente decisione; va comunque evidenziata, da parte dell'istante, una violazione dei principi in materia di chiarezza e sinteticità degli atti: i fatti e le richieste sono stati esposti infatti in maniera inutilmente prolissa, rinviando a copiosi allegati e rendendo conseguentemente difficoltosa l'attività istruttoria dell'Ufficio scrivente. B) Nel merito. Le procedure vengono riunite e trattate in modo unitario in quanto aventi ad oggetto controversie connesse sotto il profilo soggettivo e oggettivo, ai sensi dell'art. 18, co. 4 All. A alla delibera 353/19/CONS. Le dinamiche fattuali e le relative richieste traggono infatti sostanzialmente origine dall'emissione della fattura n. XXX emessa il 22.11.2019, recante informativa circa il passaggio del conto telefonico Wind da bimestrale a mensile anticipato, fermo restando il prezzo dell'offerta del tutto invariato. L'utente, affermando che il gestore non avrebbe rispettato gli obblighi informativi, in particolare quanto previsto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ha contestato tale modifica recante la nuova periodicità già a partire dal reclamo sporto in data 19.12.2019, reiterando tale doglianza con riferimento a tutte le fatture che si sono via via susseguite (dalla n. XXX del 22.11.2019 alla n. XXX del 12.12.2021), anche alla luce dell'intervenuta ordinanza ingiunzione emessa da Agcom (delibera n. 529/20/CONS) che sanzionava il gestore – in merito alla modifica contrattuale in oggetto - per non aver garantito, con adeguato preavviso, l'esercizio del diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Ora, va immediatamente precisato che non possono essere accolte le richieste poste dall'utente riferite al ripristino dell'originaria periodicità bimestrale del conto telefonico, in quanto non rientra nelle facoltà di questo Ufficio intervenire nelle scelte commerciali dell'operatore (peraltro applicate massivamente nei confronti della clientela) imponendo il ripristino alla situazione precedente e, pertanto, la domanda posta in tali termini in ciascuno dei procedimenti esaminati, va rigettata. Nemmeno possono trovare accoglimento le domande di storno delle fatture delle quali – ancorché contestate - è stato omesso completamente il pagamento; tale rigetto muove dal fatto che il servizio a monte delle stesse risulta essere stato regolarmente fornito e continuativamente usufruito dall'utente e l'intervenuta modifica poteva soltanto consentire, in ipotesi, il recesso in esenzione spese. Con riferimento alle richieste di indennizzo poste sub 3), lett. B), C) e D) del procedimento GU14/311779/2020, si osserva quanto segue. L'istante, al di là della carenza informativa riscontrata e quindi sanzionata da Agcom con la sopraccitata delibera del 22.10.2020, si vedeva proporre la cessazione del contratto in esenzione spese – unica alternativa possibile per gli utenti in caso di intervenute modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali – già almeno nel corso dell'udienza tenutasi in data 26.11.2020 nell'ambito del primo dei cinque procedimenti ora esaminati (e, cioè, quello recante n. GU14/311779/2020), come evinto dal relativo verbale. Si ritiene che la rinuncia operata dal Sig. XXX (e mantenuta tale nell'arco dei quattro successivi procedimenti) abbia manifestato inequivocabilmente l'accettazione implicita del prosieguo del rapporto contrattuale, secondo l'unica dinamica possibile applicabile a tale fattispecie e che si rammenta essere disposta dalla specifica norma di legge più sopra richiamata (art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche). A tal proposito, non ci si può esimere dal rilevare che l'istante, avuto ben modo di appurare la situazione almeno alla predetta data del 26.11.2020, ha poi reiterato in quattro successive diverse procedure i medesimi reclami, comportamenti e richieste (fatta eccezione per la fattispecie di cui alla richiesta sub 4) al fascicolo n. GU14/506546/2022 di cui si dirà più avanti): ciò ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza.

Sul punto si reputa ricordare quanto già disposto dall'Autorità: “ ... omissis ... preme evidenziare che la condotta dell'istante ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza. Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al Regolamento sugli indennizzi... Infatti, la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare i rapporti giuridici ed economici compromessi. Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito” (Agcom delibera 58/19/ CIR). Non si reputa pertanto che, a fronte della predetta opzione manifestata, l'utente possa avere diritto alla corresponsione di indennizzi richiesti secondo le causali dallo stesso rappresentate: queste ultime non rientrano tra l'altro fra quelle indennizzabili secondo l'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS e non si ritiene possano esserlo neppure in via analogica; si osserva che, peraltro, l'utente ha operato arbitrarie quantificazioni delle somme richieste non supportandole da indicazione dei parametri utilizzati nelle relative operazioni di calcolo e, conseguentemente, risultano totalmente generiche ed ingiustificate. Al contrario, ed anche a fini ristorativi della carenza informativa comunque creatasi, si ritiene parzialmente accoglibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 19.12.2019 (posta sub 3), lettera E) nel procedimento GU14/311779/2020. In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione; è specificato, inoltre, che all'utente debba essere fornito un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco. Pertanto, poiché dalla documentazione in atti non è provato che l'operatore abbia provveduto in tal senso (in quanto, a fronte delle specifiche contestazioni mosse, riguardanti principalmente richieste di chiarimento ed informazione rispetto all'intervenuta manovra volta a modificare le condizioni contrattuali, il gestore rispondeva genericamente di non aver rilevato alcuna irregolarità sul conto e confermava tout court la correttezza degli importi fatturati) e posto che il mancato riscontro al suddetto specifico reclamo non era già stato oggetto di indennizzo in precedenti procedimenti, ne consegue che Wind Tre sarebbe tenuto alla liquidazione di un indennizzo calcolato secondo il parametro indicato all'articolo 12 del Regolamento Indennizzi (non si ritiene applicabile la Carta Servizi in quanto, esaminata la copia prodotta agli atti, prevederebbe – diversamente da quanto quantificato dall'utente – un massimale di € 100,00, quindi non maggiormente favorevole allo stesso). In considerazione quindi degli 83 gg. di ritardo intercorsi tra la data 31.12.2019 di notifica e quella del 07.05.2020 di udienza di conciliazione, detratti 45 gg. di lavorazione, spetterebbe all'istante un indennizzo pari ad € 207,5. Considerando però che in seno al procedimento GU14/506546/2022 il gestore ha poi emesso nota di credito n. XXX pari ad € 100,00 a fronte del reclamo sporto il 21.09.2021, recante analoga contestazione, si ritiene che detta somma possa considerarsi quale acconto sulla maggior somma dovuta e debba quindi essere defalcata dall'importo oggi calcolato da questo ufficio, con conseguente corresponsione all'utente della differenza pari ad € 107,5 a mezzo bonifico bancario o assegno, fatta salva l'eventuale compensazione di crediti sussistenti. Si ritiene inoltre che tale somma vada erogata in misura unitaria ex art. 12, comma 2 del Regolamento (recando i reclami sporti tutti sostanzialmente le medesime contestazioni) nonché in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, valutata anche la modesta entità del pregiudizio subito. Tali circostanze portano pertanto a ritenere che detto indennizzo possa considerarsi esaustivo. Di seguito, non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti n. 3), lettera A) procedimento GU14/311779/2020, n. 3), lettera B) procedimento n. GU14/355557/2020, n. 3), lettera B) procedimento n. GU14/433097/2021, afferenti a ritardi e problemi nella consegna di fatture e bollettini postali. Si osserva infatti che, sebbene il ritardo nella consegna della corrispondenza, con particolare riferimento alle bollette/fatture, possa potenzialmente comportare conseguenze negative per i cittadini, quali interessi di mora per ritardato pagamento e, nei casi più gravi, anche l'interruzione del servizio per mancato pagamento del corrispettivo dovuto, non si rinviene che, nei casi di specie, tali o altri disservizi si siano verificati. Pertanto, trattandosi di fattispecie non indennizzabili secondo l'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS si rigetta ogni avanzata richiesta. Si rigettano altresì le richieste poste sub n. 4) nel procedimento n. GU14/433097/2021 nonché sub 4) nel procedimento n. GU14/455706/2021: tali domande non possono essere accolte in quanto la delibera n. 189/19/CONS, citata dall'istante, è rivolta agli operatori postali, con conseguente impossibilità dell'ufficio scrivente di imporre alcunchè all'operatore telefonico in applicazione di tale provvedimento, che pone precisi incumbenti soltanto in capo agli operatori postali stessi. Risulta infine non accoglibile la domanda posta sub n. 4) con riferimento al procedimento n. GU14/506546/2022: posto che la violazione accertata dall'Agcom con la Delibera n. 193/21/CONS era riferibile all'anno 2020, la fattispecie oggetto di richiesta non rientra nuovamente tra quelle tipizzate e neppure riveste, rispetto a queste ultime,

caratteristiche di similitudine tali da poter giustificare eventuale applicazione di indennizzo in via analogica. Tutto ciò premesso

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/03/2022, è tenuta a nche in parziale accoglimento delle restanti istanze GU14/311779/2020, GU14/355557/2020, GU14/433097/2021 e GU14/455706/2021, riunite come già indicato nelle premesse, a: - erogare all'istante, quale indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 19.12.2019, la somma di € 107,5 a mezzo bonifico bancario o assegno, fatta salva l'eventuale compensazione di crediti sussistenti. La predetta somma dovrà essere maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di cui al procedimento GU14/311779/2020. Respinge le domande sub 1), 2), 3) lettere A,B,C,D riferite al procedimento GU14/311779/2020; sub 1), 2), 3) lettere A e B riferite al procedimento GU14/355557/2020; sub 1), 2), 3) lettere A e B nonché sub 4) riferite al procedimento n. GU14/433097/2021; sub 1), 2), 3) e 4) riferite al procedimento n. GU14/455706/2021; sub 1), 2), 3) e 4) riferite al procedimento n. GU14/506546/2022.

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.

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

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

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

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa