



CORECOM Puglia



del 17/05/2024

DETERMINA 29 Fascicolo n. GU14/449769/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** [REDACTED] - 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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 16/08/2021 acquisita con protocollo n. 0339242 del 16/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Come si evince dall'allegato documento esplicativo 0 bis – COMPORTAMENTO WINDTRE/ MIE RICHIESTE (in cui ho esposto cronologicamente e con i dovuti dettagli tutti gli eventi, i dis-servizi e le mie motivate deduzioni e richieste), il 19/10/2020 alle ore 18:50 tramite sms ricevevo il messaggio "Modifiche contratto: dal 19/11/20, la tua offerta cambia in a causa dell'insostenibilità economica dell'utilizzo del tuo attuale piano. GIGA1: Chiamate Naz a 29cent/min no scatto/ risp e tariffazione a sec, SMS 29cent, 1GB a 3 E/mese. Per tutti i dettagli dell'offerta sostitutiva: wind-tre.it/GIGA1 Diritto di recesso entro il 18/11 con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore senza penali. Per info su recesso vai su windtre.it/recesso". Sulla mia utenza telefonica in quel momento era attiva l'opzione flat "All Inclusive 40 Fire+" che includeva minuti illimitati, 40 GB e 200 sms, in aggiunta al piano tariffario a consumo WIND BASIC, attivo dal primo giorno e fino a tutt'oggi. Il 17/11/2020, per la suddetta opzione, Windtre addebitava il canone di € 4,99 per il periodo mensile fino al 16/12/2020, cessando però la fornitura dopo 2 soli giorni – illecitamente, trattandosi di servizi che chiaramente avevo già pagato in anticipo – il 19/11/2020. Contestualmente attivava l'opzione "GIGA1" addebitandomi ulteriori € 3,00 per 1 gigabyte di traffico dati per il mese fino al 18 dicembre, nonostante il giorno precedente (tramite invio di reclamo via PEC) l'avessi esplicitamente rifiutata e chiesto l'utilizzo esclusivo del piano tariffario a consumo WIND BASIC. Opponendomi per principio ad ogni genere di sopruso, avevo preventivamente disattivato il servizio di ricarica automatica per cui mi sono stati addebitati € 1,22 come credito residuo e € 1,78 come DEBITO residuo, fatto che ho però scoperto solo casualmente visitando l'area clienti da web, poiché nell'app Windtre il debito residuo non viene indicato. A seguito dei suddetti eventi, il 20 novembre ho scoperto che non potevo più effettuare telefonate ma neanche riceverle. Contattando immediatamente l'assistenza clienti ai numeri 159 e 0039 320 500 0200 (il secondo per contatti dall'UE, trovandomi in Germania) è risultato impossibile anche questo. Ugualmente infruttuosi sono risultati gli svariati tentativi di contattare l'assistenza clienti tramite chat. Prima da web, dall'area clienti tramite pc e poi da smartphone e app Windtre (sempre con connessione LAN / WIFI). WINDTRE dunque: 1 – ha cessato i servizi di telefonia, sms e dati dopo 2 giorni pur avendo addebitato anticipatamente 1 mese fino al 16 dicembre relativamente all'opzione flat attiva "All Inclusive 40 Fire+"; 2 – mi ha imposto l'opzione "GIGA1" senza darmi la possibilità di scegliere; 3 – ha respinto il mio rifiuto di accettare tale opzione; 4 – mi ha abusivamente addebitato € 3,00 per costi non dovuti; 5 – mi ha negato il ripristino e l'utilizzo del piano tariffario a consumo "Wind Basic", come da me richiesto, sebbene sia tutt'ora attivo; 6 – mi ha impedito di effettuare e innanzitutto ricevere telefonate; 7 – mi ha ostacolato impedendomi di contattare l'assistenza clienti telefonicamente, lasciandomi di fatto da solo con i problemi che essa stessa ha generato; 8 – mi ha ostacolato impedendomi di contattare l'assistenza clienti tramite chat, da web e da app; 9 – per arroganza e menefreghismo mi ha di fatto e consapevolmente negato il supporto dell'assistenza clienti proprio nel momento in cui – trovandomi fuori dal territorio nazionale e per difficoltà generate proprio da Windtre – ne avrei avuto maggiormente bisogno, violando il suo obbligo di assicurare un servizio che dovrebbe essere gratuito, anche perché coperto dagli altri costi che i clienti pagano; 10 – ha non risposto a tre miei reclami, specifici e motivatamente dettagliati, inerenti tre questioni ben distinte, con una comunicazione brevissima e del tutto incomprensibile. Allo stato attuale continuo ad essere impossibilitato dall'effettuare telefonate e quant'altro. Vorrei sottolineare l'illiceità dell'operato rilevando che se l'opzione "All Inclusive 40 Fire+" fosse stata attiva quale servizio "postpagato" piuttosto che "prepagato", Windtre non avrebbe fatturato i costi per due distinte opzioni di telefonia e/o dati a copertura di periodi mensili pressoché identici, anche perché, cessando un servizio ad una data specifica non lo si può continuare a fatturare." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Euro circa 13.300,00 a titolo indennizzi; II. Euro circa 1.130,00 a titolo risarcimenti; III. Euro 3,29 a titolo rimborsi; per totale Euro circa 14.450,00. (Poiché alcuni indennizzi e risarcimenti sono da calcolarsi su base giornaliera, la somma esatta delle varie voci dipenderà dal giorno in cui Windtre porrà rimedio alle specifiche questioni).

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: "Con riferimento alla richiesta di risarcimento danni, la scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che" L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni

normative o da delibere dell'Autorità.”. Al punto 5 che: “Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. Già precedentemente in tal senso la delibera n. 19/14/CIR con riferimento alla delibera 173/07/CONS chiariva: “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede. Ricostruzione della vicenda. “In data 19/10/2020 viene inviato all'utenza oggetto di controversia SMS con seguente testo: “Modifiche contratto: dal 19/11/20, la tua offerta cambia in GIGA1 a causa dell'insostenibilità economica dell'utilizzo del tuo attuale piano. GIGA1: Chiamate Naz a 29cent/min no scatto/risp e tariffazione a sec, SMS 29cent, 1GB a 3 E/mese. Per tutti i dettagli dell'offerta sostitutiva: windtre.it/GIGA1 Diritto di recesso entro il 18/11 con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore senza penali. Per info su recesso vai su windtre.it/recesso”. Nel suddetto sms l'utente veniva informato che alla data del 19/11/2020 gli sarebbe stata attivata l'offerta Giga1 (in sostituzione di quella precedente) e gli veniva ovviamente data facoltà di esercitare il diritto di recesso senza costi come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, entro 30 giorni dalla ricezione, inviando una comunicazione con causale di recesso: “modifica delle condizioni contrattuali” attraverso uno dei seguenti canali: - lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 MILANO MI - via PEC, scrivendo a servizioclienti159@pec.windtre.it -presso un punto vendita WINDTRE. Consulta la lista dei punti vendita abilitati -chiamata al 159 per acquisire la tua richiesta accertando la tua identità -assistente digitale “WILL” in Area Clienti e app WINDTRE. Tale facoltà non veniva esercitata. Pertanto, a seguito del reclamo scritto del 19/11/2020, la convenuta, effettuati i dovuti controlli, verificato che l'utente era stato correttamente informato sulle modifiche di cui sopra, riscontrava il suddetto reclamo precisando che lo stesso non potesse essere accolto; provvedeva, altresì, a contattarlo anche telefonicamente. In data 21/11/2020 l'utente contattava l'Assistenza Clienti tramite Chat per lamentare il mancato funzionamento dell'utenza; veniva, pertanto, invitato ad effettuare una ricarica, in quanto a credito 0. I successivi reclami venivano chiusi come doppi e come tali non riscontrati ex art 12 comma 2 delibera 347/18/CONS”. Nel merito “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 Spa conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal cliente. La fattispecie de qua, difatti, è regolata dall'art. 70 c. 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. 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. Agcom Delibera n. 63/11/CIR Con riferimento all'attivazione non richiesta di un servizio accessorio, inizialmente gratuito e disattivato, su istanza dell'utente, prima che lo stesso desse luogo ad addebiti, perciò senza arrecare alcun pregiudizio economico, non spetta all'utente alcun indennizzo. 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 infatti che, Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore. L'art.70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, 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. Ad abundantiam si rappresenta che anche nelle Condizioni Generali di Contratto si fa espressamente riferimento alla sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso. L'art.5.2 delle CGC recita: “Il Cliente dichiara di essere stato informato che, in base al regolamento UE n. 531/12 e s.m.i., nei paesi membri dell'Unione Europea, può utilizzare la propria offerta nazionale senza costi aggiuntivi nell'ambito di viaggi occasionali e nei limiti previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite ai sensi del predetto regolamento in funzione di parametri oggettivi quali ad esempio il prezzo dell'offerta, il bilanciamento tra consumo dei servizi mobili in Italia ed in Europa in un periodo di 4 mesi e l'esistenza di un legame stabile con l'Italia, al fine di prevenire abusi ed utilizzi anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso”. E l'art. 6.1: “In tutti i casi di cui al presente articolo, WIND potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il Cliente avrà facoltà di

recedere con effetto immediato senza applicazione di penali”. Si depositano pdc e CGC. Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione dell’utenza, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto”. Con riferimento alla doglianza dell’utente secondo la quale si sarebbe trovato nell’impossibilità di chiamare, si rappresenta che l’addebito del Costo GIGAWIND1 di € 3,00 avveniva in data 19/11/2020, momento in cui il cliente aveva un credito residuo di € 1,22, pertanto residuava un debito di € 1,78. Ciò comportava l’interruzione del traffico telefonico per credito insufficiente. A seguito del suddetto addebito, parte istante non effettuava alcuna ricarica rimanendo con un credito residuo insufficiente e quindi impossibilitato ad effettuare traffico.” La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell’istanza.

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub D) si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che l’istante sottoscriveva in data 10 dicembre 2018, un contratto di telefonia mobile con piano tariffario “Wind Basic” e opzione “All Inclusive”. In data 19.10.2020, l’utente, mentre si trovava in Germania, riceveva un sms con cui veniva preavvisato della modifica unilaterale del contratto, a causa dell’insostenibilità economica dell’utilizzo del piano originariamente pattuito. In data 17.11.2020 effettuava segnalazione telefonica al servizio clienti e inviava reclami via pec in data 18.e 19 novembre 2020, volti a contestare, nello specifico, la modifica contrattuale e richiedere la riattivazione dell’opzione precedentemente stipulata. Ciò premesso, sul punto la vigente normativa, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone a carico degli operatori precisi obblighi informativi. I suddetti obblighi, prescritti dall’articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, sono richiamati anche nell’articolo 5 della delibera n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall’operatore unitamente all’informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni (cfr. Del. 50/18/DTC e 26/19/CIR). Con particolare riferimento alla classificazione delle modifiche contrattuali, l’Autorità, nella delibera 529/20/CONS, ha espresso il principio in base al quale “l’ambito di applicazione del comma 4 dell’art.70 non è circoscritto alle sole ipotesi di modifica delle condizioni contrattuali che si riferiscano a una variazione del prezzo dell’offerta, bensì è esteso a qualsivoglia mutamento di dette condizioni sottoscritte dagli utenti al momento dell’adesione”. Ciò posto, si osserva che, nel caso di specie, il gestore convenuto ha reso edotto l’utente della variazione contrattuale, operante a decorrere dal mese di novembre 2020, mediante invio di sms in data 19.10.2020, dunque nel rispetto del termine normativamente previsto di trenta giorni. Tale comunicazione riportava, altresì, l’informazione circa la possibilità di esercitare il recesso o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione, nonché le relative modalità di esercizio del recesso. Sulla base delle evidenze in atti, l’utente, sia telefonicamente sia mediante formali reclami, ha contestato l’attivazione dell’offerta GIGA 1 e contemporaneamente richiesto il ripristino dell’opzione originariamente pattuita. In ogni caso, si osserva che, quand’anche correttamente e compiutamente manifestata la volontà di recedere, in base all’orientamento dell’Agcom, la mancata lavorazione del recesso da parte dell’operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo né è suscettibile di applicazione in via analogica di altra voce indennizzatoria (cfr. Del. 84/14/CIR). Per quanto attiene all’impossibilità di effettuare e, in particolar modo, di ricevere le chiamate, dall’esame della documentazione emerge che, a fronte delle segnalazioni dell’istante, l’assistente telefonico, in data 21.11.2020, informava l’utente circa il motivo della suddetta impossibilità, ossia l’avvenuta attivazione della nuova offerta sulla sim. L’operatore telefonico prospettava la possibile risoluzione della problematica inerente la ricezione delle chiamate nel termine di tre giorni lavorativi. Al riguardo, l’utente ha riconosciuto, sulla base delle evidenze documentali, l’avvenuto ripristino della funzionalità di ricezione il giorno 27.11.2020. In proposito si osserva che nella carta dei servizi e nel codice di condotta di Wind tre, con riferimento all’irregolare funzionamento del servizio di telefonia mobile, è previsto l’impegno di Wind ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, (ad eccezione dei guasti di particolare complessità). Nel caso di specie, il servizio di ricezione veniva ripristinato con tre giorni di ritardo. Può, pertanto, riconoscersi, in favore dell’utente, l’indennizzo per sospensione del servizio di ricezione chiamate, di cui all’articolo 5 dell’All. A alla delibera 347/18/CONS (di seguito “Regolamento indennizzi”), calcolato come segue. Data la misura di € 7,50 pro die prevista dal succitato articolo del Regolamento indennizzi, per il solo servizio chiamate, e considerato l’arco temporale indennizzabile di n. 3 giorni, la misura dell’indennizzo da corrisponderne è pari all’importo di €

22,50 (ventidue/50). Con riferimento alla richiesta di indennizzi per mancata risposta ai reclami, si osserva che l'istante ha inviato tre reclami, tramite pec, in data 18.11.2020, 19.11.2020, 22.11.2020 riguardanti, in particolare, la modifica contrattuale unilaterale nonché l'impossibilità di ricevere chiamate. Detti reclami risultano riscontrati dal gestore con mail del 30.11.2020 contenente un generico richiamo a quanto espresso telefonicamente in data 21.11.2020. Quanto al successivo reclamo del 16.12.2020, volto a rappresentare, tra l'altro, la previsione di un addebito di 0,99 per la continuità di utilizzo del traffico, il gestore si è limitato a replicare con mero rimando alla suddetta generica mail del 30.11.2020. Ciò posto, si osserva che le repliche del gestore, con tutta evidenza, non risultano adeguate a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall'utente, e non può ritenersi con esse soddisfatto l'obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all'operatore. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP) e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi l'indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 12 del Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Con riferimento ai reclami del 18, 19 e 22 novembre 2020, il termine iniziale è da identificarsi nella data del 3 gennaio 2021, corrispondente al quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del primo reclamo, ossia detratto il termine di 45 giorni a disposizione del gestore per riscontrare il reclamo sulla base delle Condizioni Generali di abbonamento. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia nel giorno 08.02.2021, per un totale di n. 36 giorni. In relazione al reclamo del 16.12.2020, il dies a quo da identificarsi nel 31 gennaio 2021, il dies ad quem è da individuarsi, come sopra, nel giorno di deposito dell'istanza UG, per un totale di n. 8 giorni. Data la misura dell'indennizzo pari ad euro 2,50 pro die, prevista dall'art. 12 del citato Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale complessivo di mancato riscontro ai reclami di n. 44 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di 110,00 euro (centodieci/00). Per completezza, si osserva che nel caso di specie non si ravvisano ulteriori fattispecie sussumibili in eventuali ulteriori ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS. La richiesta sub II) deve dichiararsi inammissibile in quanto sottende una richiesta risarcitoria, come tale non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad «effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Con riferimento alla richiesta sub III), si osserva quanto segue. Il rimborso dell'importo di euro 3,00 non può essere riconosciuto in quanto corrispondente al costo afferente alla modifica contrattuale di cui al punto sub I). Peraltro si rileva che l'opzione oggetto di contestazione, sulla base delle evidenze in atti, risulta attiva al momento della proposizione della presente istanza. In relazione all'importo di € 0,29, l'istante asserisce l'illegittimità dell'addebito, riconducendolo all'invio di sms al servizio clienti, finalizzati ad esprimere l'opinione circa l'assistenza ricevuta. In particolare, l'utente eccepisce la gratuità della suddetta operazione. Al riguardo, il gestore non fornisce alcuna prova volta a dimostrare la correttezza dell'addebito, di talché può riconoscersi in favore dell'istante il rimborso del suddetto importo.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/08/2021, è tenuta a corrispondere, in compensazione con la posizione debitoria e per l'eventuale residuo, a mezzo assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo complessivo di euro 132,79 (centoventicinque/29) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: - Euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio di ricezione telefonica; - euro 110,00 (centodieci/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 12 dell'All. A alla Delibera 347/18/CONS; - euro 0,29 (zero/29) a titolo di rimborso per addebito non dovuto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

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

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

Il Responsabile della Struttura  
GIUSEPPE MUSICCO