

DELIBERA N. 34

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/524048/2022)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 30/11/2022;

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle*

funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022”;

VISTA l’istanza di XXX del 12/05/2022 acquisita con protocollo n. 0153781 del 12/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta: “Sulla mia utenza sono state introdotte prestazioni e costi nuovi e mai richiesti stravolgendo totalmente l’originario profilo tariffario "a consumo" e trasformandolo in un profilo con addebito mensile ed introducendo di fatto nuove obbligazioni. Pratica già nota all’Autorità e già sanzionata (vd. ad es. Determina N. 50/18/DTC e Delibera N. 32/21/CONS).

L’operatore si è inoltre rifiutato di fornirmi i dati contabili relativi agli addebiti degli ultimi due anni e copia del contratto originariamente sottoscritto.

Il piano tariffario a consumo ripristinato a seguito del reclamo prevede condizioni economiche diverse da quelle originarie”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

1. la restituzione delle somme ingiustamente addebitate e di cui l'azienda si è rifiutata di fornire dettaglio, ma che forfettariamente l'istante calcola in € 4.00/mese (€ 4,00 x 15= € 60,00) o eventuale altro indennizzo stabilito con valutazione equitativa dall'Autorità;

2. l'indennizzo previsto dall'art. 9, comma 2 della Delibera 347/18 da calcolarsi sui giorni di attivazione del profilo tariffario non richiesto (€ 2,50 x 471 = € 1.177,50) o eventuale altro indennizzo stabilito con valutazione equitativa dall'Autorità;

3. l'indennizzo previsto dall'art. 12, comma 1 della Delibera 347/18 per mancata risposta al reclamo (€ 300,00) o eventuale altro indennizzo stabilito con valutazione equitativa dall'Autorità;

4. la somma di € 250,00 o eventuale altro indennizzo stabilito con valutazione equitativa dall'Autorità, per le spese di procedura;

5. il ripristino del profilo tariffario originario ed il rimborso degli addebiti eccedenti che l'istante non è in grado di calcolare a causa del rifiuto dell'operatore di fornire i dati contabili richiesti e la copia del contratto.

A fronte della mancata allegazione da parte dell'istante di documentazione utile a fini istruttori, in data 12/05/2022 il Corecom Abruzzo ha proceduto alla richiesta di integrazione documentale ai fini dell'acquisizione di:

1. copia del contratto stipulato con Wind Tre SpA, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza;

2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di

avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec;

3. elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite. In riscontro alla suddetta richiesta, entro il termine assegnato l'istante, precisando di non poter procedere all'esibizione di copia del contratto e delle fatture in quanto mai ricevuti dal gestore, nonostante apposite richieste in tal senso formulate, depositava prospetto riepilogo indicativo dei reclami sporti dal 2016 al 2022, indicando per ciascuno di essi data, ora, codice identificativo, mezzo di invio (da sim XXX2395 oppure pec/mail), oggetto della richiesta e dettaglio della risposta fornita dall'operatore, ma ometteva di produrre le copie dei reclami scritti ulteriori rispetto a quello del 26/01/2022 e le relative attestazioni di avvenuta consegna.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore preliminarmente eccepisce in rito: "... l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, 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".

Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio.

Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. A riguardo si richiama la Delibera Agcom n. 300/20/CIR dove, tra le varie richieste da parte istante “(...) anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Si rammenta che l’art. 20 comma 6 Delibera 203/18/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata.

Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Vedi anche la Delibera Puglia n°77/19 e Delibera Agcom 178_19 CIR: “atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta.”

Nel merito, Wind, premesso che: “In data 01/09/2011 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto (doc. 1) per l’attivazione della sim prepagata avente n. XXX2395 in modalità usim sciolta”, dichiara: “Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle sim de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’ istante nel corso del rapporto contrattuale.

Rispetto alla contestazione mossa da parte istante ... preme precisare che la scrivente società in data 09/09/2020 inviava un sms sul numero XXX2395 comunicando

che dal 12/10/2020 l'offerta sottoscritta sarebbe cambiata, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta ...

Preme sottolineare altresì alla scrivente difesa che successivamente a tale comunicazione non risultava pervenuta alcuna richiesta di recesso a seguito di rimodulazione ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il Gestore Telefonico ha senz'altro la facoltà di modificare le condizioni contrattuali: Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la condotta dell'operatore sia stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla può essere imputato alla convenuta che consentiva chiaramente, con la comunicazione inviata, all'utente 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 risulta aver mai esercitato alcun diritto di recesso. La convenuta provvedeva in data 14/10/2020 così come sopra meglio descritto, a modificare sui propri sistemi l'offerta associata all'utenza oggetto di doglianza verso offerta con Piano Tariffario "New Basic" con un costo mensile di 4,00 euro con traffico incluso di pari importo che consente di chiamare ad una tariffa unica verso tutti mobili e fissi nazionali a 29 centesimi al minuto (IVA inclusa) senza scatto alla risposta e tariffazione al secondo. Risulta utile richiamare a riguardo l'art. 2 delle Condizioni generali di Contratto (doc. 2) – Modifica delle Condizioni Generali di Contratto da parte di Wind Tre: "WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i

corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi:

1) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi;

2) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio;

3) 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 (...)"

Ciò doverosamente premesso appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom Abruzzo di accogliere le avverse domande con riferimento ad eventuali indennizzi.

Non risultano presenti a sistema segnalazioni o reclami per la medesima doglianza oggetto della presente controversia se non con la presentazione in data 29/01/2022 dell'istanza UG/495448/2022 conclusasi con un verbale di mancato accordo del 15/02/2022.

Si rappresenta come rispetto al documento "Cronologia reclami" depositato da parte istante nel fascicolo documentale della presente istanza, nulla prova che si trattasse effettivamente di reclami ricevuti dalla scrivente società, stante la mancata esibizione dell'effettiva ricezione/accettazione da parte del Gestore della missiva. E' utile richiamare a riguardo la Delibera n. 115/2020 del Corecom Puglia dove: "(...) La domanda sub IV), di indennizzo per mancata risposta al reclamo, parimenti, non può trovare accoglimento, stante la già rilevata mancata esibizione in atti del testo della missiva inviata al gestore. Di tale comunicazione non è noto il contenuto e non è - pertanto - possibile stabilire se essa costituisca o meno "reclamo" nell'accezione di cui all'art. 1, co. 1,lett. J), del Regolamento Indennizzi".

Premesso quanto sopra si richiama la Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Ne consegue che nessuna responsabilità possa ascriversi alla convenuta.

L'istanza deve essere rigettata, si rappresenta inoltre come non sia adeguatamente provata, in quanto l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta.

A tal proposito, 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: con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno/rimborso della fatturazione emessa nonché indennizzi, avrebbe dovuto fornire la prova dell'avvenuta contestazione delle fatture nonché dei reclami presentati (...)".

E ancora, la delibera Delibera Agcom n. 3/11/CIR, anche se in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante.

Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Preme

sottolineare inoltre alla scrivente difesa l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Relativamente alla pec di reclamo datata 26/01/2022 dove parte istante richiede indennizzi ai sensi dell'art. 12 del Regolamento di procedura, la scrivente società evidenzia come l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei Servizi (doc. 3).

Anche rispetto alle asserzioni mosse da parte istante circa "(...) L'operatore si è inoltre rifiutato di fornirmi i dati contabili relativi agli addebiti degli ultimi due anni e copia del contratto originariamente sottoscritto (...) preme rilevare come la convenuta, in ottemperanza all'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), può conservare i dati di traffico relativamente agli ultimi 6 mesi dal reclamo scritto.

La mancata contestazione nei termini previsti dalle Condizioni generali di Contratto delle disposizioni emesse e addebitate relativamente all'utenza oggetto di doglianza ne ha comportato la loro completa accettazione.

Anche in merito alla richiesta di storno della fatturazione risulta utile richiamare la Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020, dove il Corecom Puglia, in riferimento alla richiesta di parte istante di storno della posizione contabile e debitoria, non accoglie la domanda per genericità così motivandola: "La domanda sub D), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica.

L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno”.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

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: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4.”. L'operatore deposita:

- 1) Proposta di contratto
- 2) Condizioni Generali di Contratto
- 3) Carta dei Servizi.

3. Le repliche dell'istante

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante puntualizza nel merito: “Premetto di non essere un avvocato, quindi spero di essere compreso se i termini e la forma utilizzati non saranno dello stesso livello di quelli della controparte.

Relativamente al primo punto contestato, quello inerente il rimborso delle spese di procedura, come chiaramente specificato nella richiesta, è un calcolo forfettario e sottostimato. Esso si basa sul MIO TEMPO, quello che ho dovuto perdere per tutelarmi dalle malsane e ricorrenti abitudini di chi sa di fare qualcosa di scorretto, ma Io fa ugualmente, perché, nel bilancio dei costi/benefici è perfettamente consapevole che alla fine ne guadagnerà qualcosa.

La controparte si appiglia a cavilli burocratici per contestarne l'ammissibilità. Immagino che il preg.mo avvocato XXX avrà scritto pro bono la sua bella memoria difensiva. Annoterò il nominativo di questo filantropo per eventuali future evenienze.

In ogni caso per tale richiesta risarcitoria ho già specificato di volermi rimettere alla valutazione equitativa del Conciliatore, non è certo questo l'oggetto del contendere! Veniamo invece al vero oggetto del contendere.

Come prima cosa Wind Tre afferma di avermi inviato un SMS in data 09/09/2020 in cui mi comunicava che avrebbe operato una modifica al mio contratto.

Ebbene devo segnalare di non avere mai ricevuto questo SMS e la schermata inserita in memoria dalla controparte non può di certo rappresentare un elemento probatorio, ed anzi, qualora il Conciliatore lo ritenesse necessario, non mi opporrò ad un'analisi più approfondita, anche sul mio terminale, da parte di un Perito d'ufficio. Ma non credo sia necessario. Il nocciolo della questione è che Wind Tre, di fatto, non ha operato un semplice cambio di piano tariffario, regolamentato appunto dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ma ha “surrettiziamente, e senza alcun consenso da parte del cliente, individuato una nuova prestazione (Id est l’obbligo di pagare un costo fisso mensile mai contemplato nelle originarie condizioni di contratto) alla quale saranno tenuti gli utenti Indipendentemente dalla fruizione dei servizi di telefonia mobile, non optando ad esempio, come ben avrebbe potuto in maniera legittima, per un adeguamento dei prezzi minatori del singoli servizi”. La parte virgolettata, la controparte la conosce bene, in quanto è estratta dalla Delibera N.

32/21CONS del 04/02/201 (ordinanza ingiunzione nei confronti della società Wind S.p.A. per la violazione dell'articolo 70, commi 1 e 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, N. 259 (contestazione n. 16/20/DTC) che ha condannato Wind Tre al pagamento della modica cifra di € 696.000,00, briciole rispetto alle mie richieste!

Pur essendo certo che i miei interlocutori conoscano perfettamente il contenuto della citata Delibera ne riporto i passaggi salienti: "In primis, in merito alla introduzione di un costo fisso mensile per diversi piani di base a consumo di telefonia mobile di tipo prepagato, si é potuto constatare che Wind Tre ha inteso inquadrare tale condotta nell'alveo applicativo dell'art. 70, comma 4, del Codice, disciplinante, come sopra riportato, il legittimo esercizio di jus variandi.

Nel caso di specie, tuttavia, la Società non ha attuato una modifica unilaterale volta ad adeguare le condizioni contrattuali già consapevolmente accettate dei destinatari, bensì ha proceduto a inserire un quid novi nell'originario contratto prepagato sottoscritto dagli utenti caratterizzato dal pieno controllo della spesa attraverso la fruizione dei servizi fino all'esaurimento del credito telefonico acquistato dall'utente nell'importo da lui scelto.

Tale novità avrebbe dovuto formare oggetto di consapevole accettazione da parte della clientela coinvolta, posto che il meccanismo dello jus variandi non può giustificare qualsivoglia intervento contrattuale dell'operatore.

A tale conclusione si perviene agevolmente in base a una lettura sistematica dei citati commi dell'art. 70 del Codice: il comma 1, infatti, indica quali siano gli elementi che devono essere chiaramente indicati nel contratto, mentre il successivo comma 4 garantisce al contraente il diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione a fronte di modifiche delle condizioni di contratto da parte del fornitore dei servizi. Orbene è evidente che è possibile ricondurre specifiche modifiche al citato comma 4 dell'art. 70 unicamente laddove esse involgono elementi già previsti dal contratto a cui gli utenti hanno liberamente aderito. Più precisamente, occorre ribadire che la

possibilità di modificare un contratto incontra il limite insito nella stessa funzione modificativa: questa non può porre in essere una nuova obbligazione, perché in tal caso andrebbe oltre la modifica, comportando, come nella fattispecie in esame, la costituzione di una nuova obbligazione e l'oggettivo stravolgimento dell'identità del rapporto contrattuale principale. E tale assunto è stato confermato, nella sentenza n. 8024/2019 citata nell'atto di contestazione, dallo stesso Consiglio di Stato, il quale ha spiegato quanto segue: “ritiene il Collegio che, quantomeno nel quadro dei rapporti contrattuali caratterizzati da una forte asimmetria tra i contraenti, la ricostruzione in termini di bilateralità del meccanismo modifica-recesso sia fuorviante.

Il contegno dell'utente che ometta di esercitare il recesso non è sufficiente a ricondurre la variazione disposta unilateralmente dall'operatore professionale ad un accordo. Il cliente “subisce” la modifica apportata ex uno latere e che egli non ha voluto. Ad impedire di riconoscere al silenzio il significato di accettazione delle nuove condizioni contrattuali sta una fondamentale considerazione: il recesso permette al titolare, non la conservazione delle condizioni contrattuali originariamente convenute, ma soltanto l'uscita dal rapporto; la difficoltà per gli utenti più vulnerabili di destreggiarsi sul mercato costituisce per essi un disincentivo significativo ad avvalersi della facoltà di exit’.

Da quanto sopra, lo stesso Giudice ha poi tratto la conclusione (esattamente pertinente anche nella fattispecie qui in esame, dove addirittura è stata introdotta una nuova prestazione obbligatoria) secondo cui “per questi motivi, l'art. 70, comma 4, del Codice, non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio”.

Occorre, infatti, ricordare che gli utenti, al momento della sottoscrizione dell'originario contratto, hanno consapevolmente optato per offerte prepagate, aventi determinate condizioni giuridiche ed economiche, le quali meglio rispondevano alle personali esigenze di fruizione dei servizi e di spesa periodicamente corrisposta, in caso delle SIM solo a consumo come quelle in esame, in occasione della ricarica”.

Ad ulteriore dimostrazione di questa condotta scorretta, attuata con abitudine e sistematicità, vi sono centinaia di testimonianze e provvedimenti. Solo a titolo esemplificativo, cito di seguito la Determina Direttoriale N. 50/18/DTC (GU14/1668/17), che, a quanto pare, non ha sortito l'effetto di far desistere l'operatore dalle sue discutibili abitudini: “...l’offerta proposta non sia configurabile come una modifica unilaterale di contratto conforme all'articolo 70, comma 4, del Codice. Infatti, l'attivazione non richiesta di un nuovo profilo tariffario in cambio di una controprestazione economica non rappresenta una modifica del prezzo o delle caratteristiche dei servizi per i quali l'utente ha fornito il proprio consenso contrattuale, bensì una vera e propria introduzione di prestazioni e costi nuovi e mai richiesti dall'utente. L'operatore, in questo caso, trasformerebbe dei profili tariffari base “a consumo” in profili con un addebito mensile fisso di euro 2,00 ogni trenta giorni.

In sostanza, WIND Tre utilizza illegittimamente la procedura prevista dal Codice delle comunicazioni per l'esercizio dello ius variandi, al fine di attivare nei confronti di un numero relevantissimo di clienti una nuova offerta con la tecnica dell'opt-out, peraltro incidendo in maniera sostanziale sulla natura dell’offerta base originaria, che cesserebbe di essere “a consumo”, comportando un addebito fisso mensile“.

Ed ancora: “Con riferimento alla richiesta di cui al punto 3, la stessa deve trovare accoglimento, in quanto, nel caso di specie si è verificata un'attivazione di un profilo tariffario non richiesto per la quale si rendeva necessario un consenso univoco ed espresso dell'istante; al contrario, l'operatore ha proceduto a una modifica di un piano tariffario già esistente, imponendo un costo fisso mensile, rappresentandola come modifica di condizioni economiche di cui all'articolo 70 del Codice. Ne consegue,

quindi, che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 8, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,00 pro die per il numero di giorni pari a 428, calcolati dal 18 ottobre 2016 (data in cui è entrata in vigore la modifica) fino al 20 dicembre 2017(data in cui è avvenuta la discussione). Direi che questi provvedimenti, alla cui ricerca ho dovuto dedicare tempo e fatica, ad avviso della controparte peraltro non meritevoli di ristoro, rispecchiano alla perfezione il caso di cui si discute.

Non credo occorra aggiungere altro. Per completezza sono solo costretto a contestare l'appunto della controparte secondo cui non avrei utilizzato l'ordinaria diligenza nel segnalare il fatto. La cosa, parlando di una SIM prepagata, fa già ridere così. Allora chiederei: quale dovrebbe essere l'ordinaria diligenza del cliente? Avrei dovuto forse estrarre con cadenza mensile la SIM dalla centralina dell'allarme per verificare quante scorrettezze Wind Tre aveva compiuto nel frattempo? Oppure avrei dovuto controllare quotidianamente il sito ufficiale? L'ordinaria diligenza, per chi possiede una SIM ricaricabile, per quanto mi riguarda è di fare almeno una ricarica l'anno per evitare che venga disattivata. Una SIM ricaricabile è una SIM ricaricabile non un razzo spaziale della NASA. Quando il cliente sa che sulla scheda ha almeno 50/60 euro di credito e che nel corso dell'anno avrà consumato sì e no 2 euro per gli SMS inviati dalla centrale di allarme direi che dovrebbe stare abbastanza tranquillo...se vi fosse correttezza nel comportamento dell'operatore! Quanto al rifiuto di fornire il dettaglio delle fatturazioni, i contratti e quant'altro richiesto in innumerevoli occasioni questa è solo l'ulteriore dimostrazione dell'arroganza dell'operatore che parla di leggi sulla privacy dimostrando di non conoscerne i contenuti. Il diritto da parte del cliente di conoscere i propri pregressi contabili, amministrativi e fiscali non c'entra assolutamente niente con l'art. 123, D. Lgs. 196/2003 e ve lo dice una persona che ha fatto il Responsabile per il Trattamento dei Dati Personali per una multinazionale per 20 anni. Io non ho chiesto i dati di traffico, ma i dati amministrativi che, ex legis, dovete conservare e fornire, a gentile richiesta, per 10 anni ed a me non li avete ancora forniti!

Concludo solo rinnovando in toto le mie richieste che, con alto rispetto per l'Autorità interpellata, auspico siano accolte senza alcuna eccezione.”.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, in rito, parte convenuta eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione de qua per quanto concernente la richiesta 4. formulata dall'istante ai fini del rimborso delle spese di procedura.

L'eccezione risulta accoglibile in quanto, alla luce del costante recente orientamento Agcom, attesa la gratuità della procedura in questione e l'assenza di spese procedurali documentate in atti, le stesse non sono liquidabili.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le restanti richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento nei termini di seguito rappresentati.

La controversia si fonda sull'illegittimo addebito di profili tariffari non richiesti. Più in particolare, parte istante lamenta di aver subito la modifica unilaterale del piano 'a consumo' originariamente sottoscritto con un piano ad addebito mensile, prima, e con un nuovo piano a consumo, successivamente ripristinato, ma a condizioni tariffarie differenti e più onerose di quelle iniziali.

L'utenza oggetto di controversia è riferita ad una sim (n. XXX395) servente un impianto di allarme e, in quanto tale, non nella immediata disponibilità dell'istante che, infatti, si accorgeva dell'anomalo esaurimento del credito solo a seguito di un controllo eseguito sulla centralina per effetto della ricezione di un avviso emanato dall'impianto di allarme stesso in data 16/12/2021.

Invano parte istante chiederà più volte al gestore evidenza dei costi addebitati negli ultimi due anni e copia del contratto originariamente sottoscritto, sino a rivolgersi da ultimo al Corecom al fine di ottenere il rimborso di quanto forfetariamente stimato in € 4,00 al mese per n. 15 mesi, oltre all'indennizzo per la corrispondente attivazione di

profili/servizi accessori non richiesti, all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e il ripristino delle originarie condizioni tariffarie.

Nelle proprie memorie difensive il gestore ammette di aver proceduto in data 14/10/2020 alla modifica dell'offerta associata all'utenza oggetto di doglianza con l'applicazione del Piano tariffario "New Basic", al costo mensile di € 4,00 dichiarando altresì di averne fornito apposito preavviso via sms in data 09/09/2020 ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni che, tuttavia, l'istante nega di aver ricevuto.

A prescindere dall'effettiva ricezione o meno della preinformativa suddetta, tuttavia, l'orientamento espresso dall'Agcom attraverso la determina n. 50/18/DTC in riferimento ad analoghe modifiche unilaterali delle condizioni di contratto operate da Wind, è netto nel sottolineare: "Dalla documentazione acquisita è stato possibile verificare che l'offerta proposta non sia configurabile come una modifica unilaterale di contratto conforme all'articolo 70, comma 4, del Codice.

Infatti, l'attivazione non richiesta di un nuovo profilo tariffario in cambio di una controprestazione economica non rappresenta una modifica del prezzo o delle caratteristiche dei servizi per i quali l'utente ha fornito il proprio consenso contrattuale, bensì una vera e propria introduzione di prestazioni e costi nuovi e mai richiesti dall'utente.

L'operatore, in questo caso, trasformerebbe dei profili tariffari base "a consumo" in profili con un addebito mensile fisso di euro 2,00 ogni trenta giorni. In sostanza, WIND Tre utilizza illegittimamente la procedura prevista dal Codice delle comunicazioni per l'esercizio dello jus variandi, al fine di attivare nei confronti di un numero relevantissimo di clienti una nuova offerta con la tecnica dell'opt-out, peraltro incidendo in maniera sostanziale sulla natura dell'offerta base originaria, che cesserebbe di essere "a consumo", comportando un addebito fisso mensile".

Ed ancora, nella Del. 32/21/CONS, Agcom evidenzia in maniera ancora più analitica: "Wind Tre ha addebitato a numerosi utenti intestatari di SIM con piani base "a consumo" un costo fisso mensile in virtù di una pretesa modifica contrattuale, ponendo in essere, invece, una vera e propria novazione del contratto sotto il profilo oggettivo, introducendo una condizione contrattuale ex novo che ne ha mutato radicalmente la

natura (da piano “a consumo” a piano con costo fisso mensile). ... si rammenta che la ratio degli obblighi informativi previsti dall’art. 70 del Codice consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter meglio orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali consapevoli. Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dal comma 4 del citato art. 70, l’Autorità, con la delibera n. 519/15/CONS, ha adottato il “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, il quale, all’art. 3, rubricato “Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi”, impone agli operatori di adeguare i propri modelli contrattuali e adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all’articolo 70 del Codice, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile. Per altro verso, l’art. 6 del medesimo Regolamento, rubricato “Modifica delle condizioni contrattuali”, fissa le modalità e il contenuto delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell’Allegato 1 alla medesima delibera) con il precipuo intento di rendere edotti gli utenti delle concrete variazioni economiche e/o giuridiche dei propri profili tariffari e agevolare il previsto esercizio del diritto di recesso. ... in merito alla introduzione di un costo fisso mensile per diversi piani di base a consumo di telefonia mobile di tipo prepagato, si è potuto constatare che Wind Tre ha inteso inquadrare tale condotta nell’alveo applicativo dell’art. 70, comma 4, del Codice, disciplinante, come sopra riportato, il legittimo esercizio di jus variandi.

Nel caso di specie, tuttavia, la Società non ha attuato una modifica unilaterale volta ad adeguare le condizioni contrattuali già consapevolmente accettate dai destinatari, bensì ha proceduto a inserire un quid novi nell’originario contratto prepagato sottoscritto dagli utenti, caratterizzato dal pieno controllo della spesa attraverso la fruizione dei servizi fino all’esaurimento del credito telefonico acquistato dall’utente nell’importo da lui scelto.

Tale novità avrebbe dovuto formare oggetto di consapevole accettazione da parte della clientela coinvolta, posto che il meccanismo dello *jus variandi* non può giustificare qualsivoglia intervento contrattuale dell'operatore. ...

Più precisamente, occorre ribadire che la possibilità di modificare un contratto incontra il limite insito nella stessa funzione modificativa: questa non può porre in essere una nuova obbligazione, perché in tal caso andrebbe oltre la modifica, comportando, come nella fattispecie in esame, la costituzione di una nuova obbligazione e l'oggettivo stravolgimento dell'identità del rapporto contrattuale principale.

E tale assunto è stato confermato, nella sentenza n. 8024/2019 citata nell'atto di contestazione, dallo stesso Consiglio di Stato, il quale ha spiegato quanto segue: “ritiene il Collegio che, quantomeno nel quadro dei rapporti contrattuali caratterizzati da una forte asimmetria tra i contraenti, la ricostruzione in termini di bilateralità del meccanismo modifica-recesso sia fuorviante.

Il contegno dell'utente che ometta di esercitare il recesso non è sufficiente a ricondurre la variazione disposta unilateralmente dall'operatore professionale ad un accordo. Il cliente “subisce” la modifica apportata ex uno latere e che egli non ha voluto. Ad impedire di riconoscere al silenzio il significato di accettazione delle nuove condizioni contrattuali sta una fondamentale considerazione: il recesso permette al titolare, non la conservazione delle condizioni contrattuali originariamente convenute, ma soltanto l'uscita dal rapporto; la difficoltà per gli utenti più vulnerabili di destreggiarsi sul mercato costituisce per essi un disincentivo significativo ad avvalersi della facoltà di exit”.

Da quanto sopra, lo stesso Giudice ha poi tratto la conclusione (esattamente pertinente anche nella fattispecie qui in esame, dove addirittura è stata introdotta una nuova prestazione obbligatoria) secondo cui “[p]er questi motivi, l'art. 70, comma 4, del Codice, non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti

non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio”.

Occorre, infatti, ricordare che gli utenti, al momento della sottoscrizione dell’originario contratto, hanno consapevolmente optato per offerte prepagate, aventi determinate condizioni giuridiche ed economiche, le quali meglio rispondevano alle personali esigenze di fruizione dei servizi e di spesa periodicamente corrisposta, in caso delle SIM solo a consumo come quelle in esame, in occasione della ricarica.

A ben vedere, con la manovra de qua Wind Tre ha surrettiziamente, e senza alcun consenso da parte della clientela coinvolta, individuato una nuova prestazione (id est l’obbligo di pagare un costo fisso mensile mai contemplato nelle originarie condizioni di contratto) alla quale saranno tenuti gli utenti indipendentemente dalla fruizione dei servizi 32/21/CONS 9 di telefonia mobile, non optando ad esempio, come ben avrebbe potuto in maniera legittima, per un adeguamento dei prezzi minutari dei singoli servizi.”.

Sulla scorta di quanto sopra descritto, dall’istruttoria condotta è stato accertato che nel caso di specie l’operatore convenuto, utilizzando surrettiziamente l’istituto dello ius variandi, ha applicato un costo fisso di € 4,00 ponendo in essere una vera e propria novazione sotto il profilo oggettivo del contratto sottoscritto, con la conseguente introduzione di una condizione contrattuale ex novo che ha mutato radicalmente la natura del piano scelto dall’istante, da piano ‘a consumo’ a piano con costo fisso mensile.

Come, infatti, ribadito dall’Autorità e dalla costante giurisprudenza amministrativa, l’esercizio dello ius variandi contemplato dall’art. 70, c. 4 del Codice del Consumo non può essere esteso a qualsivoglia tipo di modifica unilaterale, non potendo arrivare ad introdurre una nuova obbligazione in capo all’utente e a stravolgere l’impianto contrattuale principale.

Ritenuta, pertanto, acclarata l’illegittima attivazione di profili tariffari non richiesti da parte di Wind rispetto alla sim oggetto di controversia, ai fini del riconoscimento, in primis, dell’indennizzo a tal riguardo domandato dall’istante ai sensi dell’art. 9, c. 2 della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., va preliminarmente evidenziato

che, in base all'art. 13, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla medesima delibera: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Inoltre, ai sensi dell'art. 14, c. 4 della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Orbene, dal punto di vista delle contestazioni reclami, parte istante deposita esclusivamente copia di un reclamo scritto datato 26/01/2022 che dichiara di aver trasmesso al gestore via pec in pari data, ma omette di allegarne attestazione di avvenuta consegna al destinatario.

A seguito, poi, della richiesta di integrazione documentale anche su tale aspetto incentrata, l'istante produce, entro il termine assegnato, un prospetto riepilogativo indicativo dei reclami complessivamente sporti dal 2016 al 2022, indicando per ciascuno di essi data, ora, codice identificativo, mezzo di invio (da sim XXX2395 oppure pec/mail), oggetto della richiesta e dettaglio della risposta fornita dall'operatore, ma senza produrre altresì evidenza dei reclami scritti ulteriori rispetto a quello del 26/01/2022, depositato in atti, nè le relative attestazioni di avvenuta consegna. Solo in data 20/07/2022, giorno fissato per l'udienza di discussione ex art. 16, c. 4 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, l'istante chiede tramite piattaforma Conciliaweb di poter depositare dette attestazioni ma la richiesta non viene ritenuta accoglibile in quanto palesemente tardiva, oltre che discriminatoria rispetto al corrispondente diritto di difesa della parte convenuta, non più esercitabile a quella data. Sia pure in assenza, tuttavia, delle descritte attestazioni di avvenuta consegna delle pec asseritamente trasmesse dall'istante al gestore, come già anticipato, l'interessato dichiara nel proprio prospetto riepilogativo i codici identificativi dei reclami sporti sia per iscritto che tramite call center, a partire da quelli presentati in data 16/12/2021 sino all'ultimo del 17/02/2022.

A fronte di simili dettagli, per contro, parte convenuta dichiara di non aver rinvenuto nei propri sistemi segnalazioni o reclami da parte del Sig. XXX.

Attesa, pertanto, la totale discrasia tra le dichiarazioni di parte istante e quelle di parte convenuta in ordine ai reclami, visto il riepilogo depositato dall'istante, si ritiene che la mancata produzione da parte dello stesso delle copie delle attestazioni di avvenuta consegna delle pec inviate al gestore (di cui, peraltro, sia pure oramai in assoluto ritardo rispetto all'iter procedimentale avviato, ha dichiarato di volerne depositare copia e, dunque, implicitamente di possederle), risulti superata ed assorbita dall'avvenuta indicazione da parte dell'istante, per contro, dei codici identificativi dei reclami riportati nel prospetto predetto, di cui, a ben guardare, il primo utilmente spendibile rispetto ai fatti nella presente sede contestati appare quello effettuato tramite call center in data 16/12/2021, con codice identificativo n. 1387314677, per lamentare il cambio contrattuale e l'applicazione di un piano tariffario non richiesto.

Pertanto, ai fini del citato art. 14, c. 4 del Regolamento Indennizzi, attesa la peculiare destinazione d'uso della sim in esame, servente un impianto d'allarme e non un dispositivo di pronta disponibilità da parte del titolare, risulta pienamente rispettato il termine decadenziale di tre mesi richiesto per effettuare reclami utili alla corresponsione, poi, dei previsti indennizzi, atteso che l'utente ha avuto contezza dell'anomalo azzeramento del credito solo in data 16/12/2021 e, contestualmente, risulta aver prontamente sporto reclamo al gestore.

Pertanto, tenuto conto di tutto quanto sin qui evidenziato, alla luce del combinato disposto di cui all'art. 9 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. che al primo periodo del secondo comma prevede: "Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione" e dell'art. 13, c. 1 del medesimo Regolamento ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"), l'istante ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo per la illegittima attivazione del profilo accessorio non richiesto a far data dal 16/12/2021 al 12/05/2022 (dies ad quem coincidente nel caso di specie con la data di deposito

dell'istanza di definizione), per un totale di 147 giorni e per un importo complessivo pari ad € 367,50 (€ 2,50 * 102 gg).

Inoltre, a fronte dell'illegittima attivazione dei profili tariffari non richiesti, Wind è tenuta a corrispondere in favore dell'istante il rimborso della somma di € 4,00 indebitamente applicata sulla sim oggetto di controversia n. XXX2395, a far data dal 14/10/2020 (data di attivazione del profilo) al 12/05/2022, per un totale di € 76,00 (€ 4,00 * 19 mm).

Per quanto afferente la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non risulta accoglibile in quanto non indicativa dello specifico reclamo ritenuto oggetto di mancato riscontro, tenuto altresì conto degli elementi forniti, invece, dallo stesso istante nel prospetto riepilogativo in atti depositato in cui indica per ciascun reclamo sporto dal 2016 al 2022, anche il dettaglio delle rispettive risposte fornite dal gestore.

In merito, infine, alla richiesta di ripristino del profilo tariffario originariamente applicato, la stessa non può trovare accoglimento in quanto non rientra nella facoltà di questo Organismo intervenire nelle scelte commerciali dell'operatore, imponendo il ripristino di un piano tariffario non attivo commercialmente.

Tuttavia, in via equitativa, si ritiene dovuto da parte del gestore il rispetto dell'impegno a contattare l'odierno istante, nel termine di 30 giorni dal presente provvedimento, al fine di proporre allo stesso la possibilità di scegliere se: recedere dal contratto in esenzione spese, oppure dare seguito alla portabilità della numerazione mobile verso altro gestore senza oneri a carico dell'utente o, infine, attivare un piano tariffario più vantaggioso di quello attualmente in essere sulla sim n. XXX2395 con costi a carico del gestore.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Wind Tre SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante: 1. l'indennizzo pari ad € 367,50 ai sensi e per gli effetti dell'art. 9, c. 2 della delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per l'applicazione di profili tariffari non richiesti sulla sim n. XXX395 dal 16/12/2021 al 12/05/2022; 2. il rimborso della somma pari ad € 76,00 per l'indebita applicazione della tariffa di € 4,00 dal 14/10/2020 al 12/05/2022.

3. La società Wind Tre SpA è tenuta, infine, a contattare l'odierno istante, nel termine di 30 giorni dal presente provvedimento, al fine di proporre allo stesso la possibilità di scegliere se: recedere dal contratto in esenzione spese, oppure dare seguito alla portabilità della numerazione mobile verso altro gestore senza oneri a carico dell'utente o, infine, attivare un piano tariffario più vantaggioso di quello attualmente in essere sulla sim n. xxx2395 con costi a carico del gestore.

4. La società Wind Tre SpA è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Corecom.

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

L'Aquila 30 novembre 2022

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.