

**DELIBERA N. 36 - 2023**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/422694/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 12 luglio 2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

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*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 08/05/2021 acquisita con protocollo n. 0216597 del 08/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“In data 19/08/2020 ricevo comunicazione da Wind che sarebbe cambiato il piano tariffario della mia SIM ricaricabile a consumo con inserimento di un costo fisso di 4€/mese, dopodichè chiamo il servizio clienti XXX contestando il cambio piano e mi dicono che l'unica cosa che potevo fare è recedere dal contratto o cambiare operatore. Così il 04/09/2020 mando la PEC di recesso per modifica delle condizioni contrattuali con richiesta di restituzione del credito residuo sulle coordinate bancarie comunicate. La linea non viene disattivata e dal 25/09/2020 cominciano gli addebiti di 4€/mese, dopodichè in data 06/10/2020 mando un'altra PEC di reclamo chiedendo spiegazioni. Dopo molti giorni, non ricevendo risposta, chiamo il servizio clienti XXX e l'operatore mi informa che manca la firma alla richiesta di recesso, io respingo l'obiezione in quanto la richiesta è stata fatta tramite PEC con documento d'identità allegato e facendo presente che su un'altra SIM XXX ho mandato la stessa PEC e in quel caso la linea è stata chiusa, inoltre ribadisco con forza che pretendo una risposta per iscritto alla mia PEC. A questo punto l'operatore mi informa di aver aperto una segnalazione in merito e che avrei ricevuto riscontro. Questo riscontro non è mai arrivato. Faccio presente che WINDTRE è stata recentemente multata dall'Autorità (DELIBERA N. 32/21/CONS), proprio su questo caso e cioè relativamente al fatto di aver indotto il cliente ad un cambio piano con costi fissi su SIM con piano a consumo, senza dare la possibilità di mantenere un qualsivoglia piano a consumo, questione dalla quale sono scaturite tutte le problematiche oggetto del presente contenzioso. In quanto, come diversamente dichiarato dalla società in sede di audizione nel procedimento sanzionatorio descritto nella delibera di cui sopra, non ho ricevuto nessun SMS dove mi si informava della possibilità di passare gratuitamente ad altro piano a consumo senza costi fissi, pratica sanzionata dall'AGCOM”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 2) Indennizzo per attivazione di piano tariffario non richiesto;
- 3) Indennizzo per mancata lavorazione disdetta;
- 4) Rimborso credito residuo;

5) Ripristino piano a consumo.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“In rito

1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura.

Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), 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.

A riguardo si richiama la recentissima 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 353/19/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 recente Delibera Puglia n°77/19: “[...] *si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita*” e la 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”.*

2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno.

La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita.

Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell’istanza, il Co.Re.Com. adito potrà condannare l’operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Il comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”.

Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità.

Nel merito

3. Ricostruzione della vicenda contrattuale.

Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 19/08/2020 il cliente riceveva un sms, come ex adverso affermato, che preannunciava la modifica dell’offerta a partire dal rinnovo del 23/09/2020. L’offerta passava da Wind1 (piano base gratuito a consumo) a NEW BASIC. Il nuovo piano aveva un costo mensile di 4,00 euro con traffico incluso di pari importo e permetteva 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. Il cliente poteva recedere senza costi dal contratto entro la data prevista per la variazione.

Perveniva una richiesta di recesso che però non poteva essere accolta in quanto mancante della firma del cliente. Veniva inviato un riscontro scritto in cui veniva informata che la richiesta non era completa tramite sms al XXX. In seguito a tale comunicazione il cliente inviava un’ulteriore richiesta di disdetta, ma anch’essa priva della firma. Venivano inviati due sms informativi in questo caso.

Si rileva che per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare una comunicazione scritta nella quale devono essere indicati:

- dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell’intestatario della Carta SIM Ricaricabile da disattivare

- numero di telefono della SIM
- firma
- copia di un documento di identità.

Si rileva ad ogni buon conto che i clienti ricevevano in seguito una comunicazione con la quale il gestore li informava che era sempre possibile richiedere il passaggio gratuito ai piani a consumo e tale informativa è infatti presente anche sul sito del gestore all'indirizzo XXX

Di seguito si riportano gli addebiti dalla data del 25/09/2020.

Ad ogni buon conto, in un'ottica di Customer Orientation, la compagnia telefonica formulava una proposta conciliativa volta a dirimere la controversia con la quale proponeva il passaggio gratuito verso un piano tariffario a consumo.

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.

Ora, in considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Si ricordi che nella 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.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: *In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - 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. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo*

*in suo danno*. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.

#### 4. Motivi di diritto.

La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto e tutti gli Allegati.

Con riferimento alla rimodulazione di rileva che 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.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nel caso specifico, quindi, incombeva all'operatore l'onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l'utente della effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni.

Ad abundantiam si evidenzia che nulla sarebbe ad ogni modo dovuto a titolo di indennizzo in base al consolidato orientamento dell'Autorità e dei Co.Re.Com, secondo il quale a fronte di una eventuale fatturazione indebita, non sussisterebbero gli estremi per la liquidazione di alcun indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere unicamente lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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, evento di fatto verificatosi, non ledendo, quindi alcun Suo diritto.

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“IN RITO

1. L'istante non ha richiesto nessun rimborso per spese di procedura.
2. L'istante non ha richiesto nessuna cifra a titolo di risarcimento danni.

NEL MERITO

La contestata mancata firma alla PEC di recesso del 04/09/2020, è priva di fondamento, in quanto la volontà comunicata nel corpo di una PEC è firmata per espressa definizione normativa, peraltro con aggiunta di documento d'identità in corso di validità. Aggiungo che alla suddetta PEC c'è stata una risposta automatica dei sistemi WIND in data 07/09/2020, con apertura di segnalazione N°XXX, allegata alla procedura, pertanto WIND è venuta a conoscenza della volontà di recedere del cliente, tale presupposto è già di per se sufficiente a ritenere valido il recesso dal contratto, come più volte sentenziato da precedenti delibere dell'Autorità.

Comunque non si spiega il fatto che su altra SIM WIND XXX, ho mandato la stessa PEC e in quel caso la linea è stata chiusa il giorno dopo, forse perchè su quella SIM non c'era credito sufficiente da addebitare il costo fisso di 4€ al mese, invece su questa SIM, WIND ha voluto trovare pretesti per non disattivare la linea e addebitare i 4 € mensili.

Diversamente da quanto scritto nella memoria difensiva, in data 06/10/2020, non veniva inviata un'ulteriore richiesta di disdetta, ma una PEC di reclamo per la mancata lavorazione della disdetta, alla quale è seguita, in data 07/10/2020 la consueta risposta automatica con apertura di segnalazione N°XXX, allegata alla procedura e nient'altro, gli SMS citati non possono essere considerati come una risposta al reclamo, sia per le modalità che per il contenuto stereotipato, evasivo e privo di motivazione, come più volte stabilito da precedenti pronunce dell'Autorità.

Diversamente da quanto affermato nella memoria difensiva, i clienti non hanno ricevuto nessuna comunicazione riguardo la possibilità di passare gratuitamente ad un altro piano tariffario a consumo, come già accertato e sanzionato dall'Autorità (allegata DELIBERA N. 32/21/CONS). L'informativa sul sito è stata modificata solo dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio.



Il resto della memoria difensiva è solo un minestrone di argomentazioni per confondere le acque, come di seguito specificato:

- riguardo la scarsa partecipazione dell'istante è priva di fondamento, in quanto risulta dagli atti l'esatto contrario;
- le proposte conciliative formulate, risultate del tutto irrisorie e offensive;
- l'inesistente 'concorso del fatto colposo del creditore', in quanto è WIND a non aver dato corso alla disdetta del contratto e alla restituzione del credito, diventando unico soggetto inadempiente;
- la citata sentenza della Corte di Cassazione sul risarcimento del danno è fuori tema, visto che non è stato chiesto nessun risarcimento;

#### MOTIVI DI DIRITTO

L'operatore WIND non ha rispettato il codice delle comunicazioni, infatti è stato recentemente sanzionato dall'Autorità (DELIBERA N. 32/21/CONS) proprio su questa questione, in particolare per NON aver messo il cliente nelle condizioni di mantenere un piano tariffario a consumo, per aver tenuto un comportamento vessatorio nei confronti del cliente e per aver ostacolato le operazioni di disdetta o cambio operatore.

#### CONCLUSIONI

Alla luce di quanto esposto, pare evidente l'inadempienza di WIND, pertanto ai sensi dell'Art. 13 comma 7 del Regolamento Indennizzi, rinnovo la richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta, che come da una consolidata interpretazione dell'Autorità, assimilabile ad indennizzo per ritardo nell'attivazione di servizio (Art.4 comma 1) o attivazione servizi non richiesti (Art. 9 comma 1), dal 06/10/2020 a oggi (Art. 13 comma 1), essendo la SIM tuttora ancora attiva con piano a costo fisso mensile. Parimenti, trova applicazione la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo (Art.12 comma 1) e per attivazione profilo tariffario non richiesto (Art. 9 comma 2)".

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

#### **Sul rito e nel merito.**

In via preliminare, vanno rigettate le eccezioni di inammissibilità avanzate dal gestore in ordine alle richieste di rimborso spese di procedura e di risarcimento del danno in quanto non risulta avere l'utente avanzato richieste in tal senso.



Passando ora al merito, si dà atto che, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da XXX e ulteriormente dettagliate nelle memorie di replica possano essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta posta sub 1) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 06/10/20, dalla documentazione agli atti è emerso che parte istante, a seguito dell'invio di detto reclamo in cui richiedeva spiegazioni sulla mancata lavorazione del recesso, riceveva il 13/10/20 un sms da parte del gestore con il quale veniva informato che la documentazione precedentemente inviata non fosse completa e veniva, pertanto, invitato a contattare telefonicamente il servizio clienti al 159.

Effettuando quindi in data 20/10/20 tale contatto, la XXX, nel corso dello stesso, veniva direttamente informata dall'operatore circa la ragione che aveva impedito l'accoglimento della comunicazione di recesso, e cioè, che la stessa era stata da lei inviata priva di sottoscrizione.

Tramite le suddette risposte, si ritiene che l'operatore abbia messo l'utente nella condizione di essere sufficientemente riscontrato, avendo nel complesso fornito le informazioni necessarie atte a permettere la regolarizzazione della sua richiesta.

Per quanto sopra esposto, non può quindi essere accolta la relativa richiesta indennizzo.

La domanda posta sub 3) di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Non risulta che la sig.ra XXX abbia poi provveduto, a seguito delle sopracitate indicazioni ricevute dal servizio clienti, a regolarizzare la richiesta di recesso con l'apposizione della firma, permettendo quindi al gestore, decorsi 30 giorni dal ricevimento della richiesta, di espletare le operazioni di chiusura del contratto.

Si ritiene, pertanto, che non sussista alcuna responsabilità dell'operatore per la mancata lavorazione del recesso, considerato che non vi è stata una corretta formalizzazione della volontà di disdire il contratto da parte istante.

E' infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso.

Nemmeno la domanda posta sub 4), di rimborso del credito residuo non può essere accolta poiché, stante la mancata cessazione del contratto viene meno la richiesta del rimborso suddetto.

In riferimento poi alla domanda posta sub 2), di indennizzo per attivazione di piano tariffario non richiesto, occorre fare le seguenti precisazioni.

A fronte della comunicazione del 19/08/20 da parte del gestore sulla rimodulazione tariffaria, l'istante, come sopra indicato, inviava una disdetta non corretta e mai regolarizzata, e a partire dal 25/09/2020 veniva pertanto attivato il nuovo piano tariffario. L'utente apprendeva però successivamente che la modifica contrattuale apportata da

Wind era stata oggetto di Ordinanza Ingiunzione emanata dall'Autorità (Del. 32/21/CONS del 04/02/21); tramite tale provvedimento l'Agcom aveva infatti sanzionato il gestore in quanto quest'ultimo, in luogo dell'applicazione dell'istituto dello jus variandi previsto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni, introduceva invece un "quid novi" in grado di mutare la natura del piano scelto dalla clientela, trasformandolo da piano a "consumo" a piano con costo fisso mensile.

Nel caso di specie l'operatore, utilizzando l'istituto dello jus 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.

Come, infatti, ribadito dall'Autorità, l'esercizio dello jus variandi 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'identità del rapporto contrattuale principale.

Tenuto conto di quanto sin qui evidenziato, è possibile accogliere la richiesta sub 2) con il riconoscimento dell'indennizzo per la illegittima attivazione del profilo tariffario non richiesto alla luce dell'art. 9 del vigente Regolamento Indennizzi di €. 562,50, quantificato moltiplicando €. 2,50 x 225 giorni, calcolato dal 25/09/2020 (data di attivazione del nuovo profilo) fino al 08/05/21 (data di presentazione dell'istanza di definizione).

Si precisa che l'indennizzo dovrà essere maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

In merito, infine, alla richiesta del ripristino del piano tariffario a consumo di cui sub 5), 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.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

La società Windtre spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX è tenuta a:

- corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. Euro 562,50 (cinquecentosessantadue/50), a titolo di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, secondo quanto previsto dall'art 9, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

Respinge le richieste sub 1), 3), 4) e 5).

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.

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.

Torino, 12/07/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli