

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/321681/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il

Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/09/2020 acquisita con protocollo n. 0357435 del 02/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "A MARZO MI E' STATO PROPOSTO DI CAMBIARE ADSL e PASSARE ALLA FIBRA, COME VECCHIO CLIENTE WIND, RIMANENDO CON LO STESSO COSTO MENSILE E IN PIÙ MI AVREBBERO DATO GIGA ILLIMITATI SU 3 SIM A SCELTA. PER MOTIVI DI LAVORO E' DI SMARTWORKING HO ACCETTATO. DOPO DEI DISGUIDI E CESSAZIONE DELLA LINEA ADSL E FONIA DURATA 2 GIORNI. E' INTEVENUTO UN TECNICO TELECOM CHE HA CONSTATATO CHE MI E' STATA ATTIVATA UNA FIBRA SU RAME A 100 MB/ s di cui misurati risultano meno di 50MB/s. IL TECNICO CHE HA EFFETTUATO IL SOPRALUOGO MI HA INDICATO CHE LA MIA UTENZA ERA PREDISPOSTA ALLA FIBRA CON BEN 3 CENTRALINE DI TUTTI I GESTORI SIA IN CANTINA SIA AL SECONDO PIANO NELLA CASSETTA A FIANCO ALLA PORTA DI INGRESSO. Inoltre contattando il call center mi è stato detto che i GB ILLIMITATI SULLE SIM erano riservati solo ai nuovi clienti (mentre durante la sottoscrizione mi erano stati proposti GB illimitati su tre SIM) , e mi hanno confermato che il prezzo dell'abbonamento sarebbe rimasto uguale. Ho ricevuto la fattura W2012433220 e ho riscontrato che la bolletta è passata da 23.90 euro del mese prima a 29,57 euro. Ad oggi è stata Rettificata la fattura. Allegherò foto di tutte le centraline della FIBRA presenti in cantina. Chiedo che venga rispettata la proposta." Il Sig. XXX ha quindi formulato le seguenti richieste: "A MARZO MI E' STATO PROPOSTO DI CAMBIARE ADSL e PASSARE ALLA FIBRA, COME VECCHIO CLIENTE WIND, RIMANENDO CON LO STESSO COSTO MENSILE E IN PIÙ MI AVREBBERO DATO GIGA ILLIMITATI SU 3 SIM A SCELTA. 1) CHIEDO IL RISPETTO DEL CONTRATTO E 2) I DANNI PER MANCATA ATTIVAZIONE DELLA FIBRA e DELLE 3 SIM."

L'operatore ha esposto nelle proprie memorie difensive: "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 "rimborso 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 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 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. Con l'avvio della procedura in oggetto, come ut supra evidenziato, il cliente contesta la migrazione da ULL a Fibra FTTC anziché FTTH sul n. XXX e la mancata attivazione dell'opzione Giga Illimitati su tre sim mobili. Contesta inoltre una variazione di prezzo in seguito al potenziamento di tecnologia in Fibra per il n. XXX (Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 01/04/2020 l'odierno istante, già in precedenza titolare della linea n. XXX, contattava il Servizio Clienti chiedendo il passaggio dell'utenza da accesso ULL ad accesso Fibra (ISO ULL): (... omissis ...). Veniva inoltrato ordine di migrazione verso Fibra VULA ISO ULL (FTTC) espletato positivamente in data 09/04/2020 e aggiornato sui sistemi in data 14/04/2020 (doc. 1 – espletamento migrazione verso Fibra FTTC). Nel caso di specie trattavasi di accesso Fibra VULA 100 Mb, in quanto la Fibra FTTH 1000 non era disponibile, e non lo è ancora oggi come vedremo di seguito: (... omissis ...) Preme a tal proposito precisare che non si trattava di un nuovo contratto, bensì unicamente di un potenziamento della tecnologia, senza alcuna variazione di prezzo rispetto al precedente listino ULL e mantenendo le stesse promozioni, opzioni e la stessa offerta già attive nell'anagrafica del cliente. Non è previsto alcun contributo di migrazione e il cliente, come si vedrà successivamente, non ha subito alcun aggravio continuando a pagare gli stessi identici costi di quando usufruiva della tecnologia ULL (Rame). Successivamente in data 14/04/2020 il cliente contattava il Servizio Clienti per informazioni sulla copertura Fibra FTTH nella sua zona. Venivano effettuate delle verifiche e veniva informato che la Fibra FTTH 1000 non era ancora disponibile nella sua zona: (... omissis ...) In data 15/04/2020 il cliente contattava nuovamente il Servizio Clienti per avere informazioni sull'offerta commerciale attiva e per chiedere informazioni in merito ai Giga Illimitati sulle SIM Wind. Veniva informato che l'offerta attiva è WIND Internet 100 in FTTC iso ULL e che non era prevista l'opzione Giga Illimitati sulle SIM mobili: (... omissis ...) La principale differenza tra FTTC (misto Fibra-Rame) o FTTH (Fibra) risiede nel fatto che la Fibra FTTH (Fiber to the Home) arriva direttamente all'abitazione del cliente, mentre la Fibra FTTC (Fiber to the Cabinet), arriva fino all'armadio in strada (cabinet) vicino all'abitazione del cliente e il collegamento finale verso l'abitazione del cliente è in rame; tale distinzione, che comporta ovviamente una diversa velocità di navigazione, può essere rappresentata dallo schema che riportiamo di seguito: (... omissis ...) Da tenere presente che la Fibra FTTC ha comunque una velocità superiore rispetto alla tecnologia ULL avuta dal cliente fino a quel momento. La convenuta ribadisce che attualmente non sono ancora disponibili risorse Fibra FTTH presso la sede del cliente e a tal fine si riportano i dati inerenti alle disponibilità delle risorse presso l'indirizzo di quest'ultimo: (... omissis ...) Per tale ragione non si ravvisano, a parere di questa difesa, fattispecie indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, in quanto la risorsa Fibra che è stata attivata era anche l'unica disponibile e pertanto non poteva essere proposto dalla convenuta alcun altro accesso. Il cliente contesta anche di aver subito un aggravio di costi, in seguito al potenziamento di tecnologia verso Fibra FTTC, ma in realtà l'offerta e i relativi costi e promozioni non sono variati, così come prospettato in sede di variazione tecnologica; nello specifico il canone pagato dal cliente prima della migrazione verso Fibra FTTC era pari ad euro 17,95 + IVA (cfr. doc. 2 – fattura n. XXX), canone mantenuto anche sulla prima fattura emessa post migrazione. L'unica fattura che riporta un canone più alto è la n. XXX di euro 29,57 il cui periodo di fatturazione è a cavallo della migrazione. Il rateo del canone dal 14/04/2020 è stato infatti restituito, come ex adverso confermato, nella fattura successiva n. XXX (doc. 2 – fatture e cfr. posizione contabile di seguito): (... omissis ...) In merito alla richiesta di usufruire di Giga Illimitati su tre sim mobili si ribadisce che tale opzione non era prevista in fase di migrazione verso FTTC e che il cliente sta usufruendo dell'opzione 100 Giga della SIM dati condivisa con le sim n. XXX e n. XXX: (... omissis ...). Per i motivi sopra esposti non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento delle richieste avanzate da controparte. 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. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in

qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS." La parte istante ha poi successivamente replicato nei seguenti termini: "Con l'istanza acquisita dal Corecom Piemonte con protocollo GU14/321681/2020, il sottoscritto, in qualità di titolare dell'utenza XXX, contesta nei confronti di WIND TRE; 1) la migrazione da ULL a Fibra FTTC anziché FTTH. 2) la NON attivazione dell'opzione Giga Illimitati su tre sim mobili. 3) la variazione di prezzo in seguito al potenziamento di tecnologia in Fibra. (Problema già risolto). In data 01/04/2020 il sottoscritto, titolare della linea n. XXX, contattava il Servizio Clienti chiedendo il passaggio dell'utenza da ADSL a FIBRA 1000. Il giorno del passaggio, la linea telefonica Fonia e Adsl veniva sospesa in seguito a guasto sulla rete. Dopo aver telefonato al servizio tecnico WINDTRE, interveniva un tecnico rete TELECOM, che ripristinava il guasto. La sospensione della linea durava 2 giorni, problema non menzionato dalla controparte. Durante l'intervento tecnico, il tecnico incaricato per riparare il guasto effettuava sopralluoghi nel punto rete di zona, nel corridoio cantine del mio stabile e nel punto del mio pianerottolo come da foto allegate. Foto corridoio cantine del mio condominio: (... omissis ...) Foto pianerottolo vicino porta ingresso alloggio: (... omissis ...) DURANTE IL SOPRALUOGO IL TECNICO MI FACEVA PRESENTE CHE ERO ABILITATO ALLA FIBRA PER TUTTI I GESTORI E CHE ERA STRANO CHE MI FOSSE STATO ATTIVATA SOLO LA FTTC (Fibra VULA 100 Mb). In seguito alle parole del tecnico telefonavo al servizio WIND TRE per chiedere spiegazioni. Non avendo avuto spiegazioni soddisfacenti circa la mancata attivazione della FTTH 1000, contattavo la Corecom. Dai report dei software WIND TRE (probabilmente non aggiornati) che l'avvocato della controparte ha allegato, sembrerebbe che la FTTH 1000 non sia disponibile. Ovviamente faccio presente che tali report sono generati dal software della WIND TRE. Mi sarei meravigliato se ci fosse stato scritto il contrario, anche perché non sarebbe stato necessario ricorrere alla CORECOM. A dimostrazione di quanto detto se si fa richiesta della disponibilità della FTTH 1000 nel sito internet WIND TRE E SI COMPILA CHE NON SONO CLIENTE E NON HO LINEE TELEFONICHE al mio indirizzo il sito dà la disponibilità alla FTTH 1000. (... omissis ...) ANDANDO AVANTI NELLA PAGINA SUCCESSIVA: (... omissis ...) PERTANTO CHIEDO 1) L'IMMEDIATA ATTIVAZIONE FTTH 1000. 2) l'attivazione dell'opzione Giga Illimitati su tre sim mobili PROPOSTI DURANTE LA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO. 3) Per la variazione di prezzo, la WIND TRE ha provveduto a rettificare la fattura 4) Chiedo i danni per la mancata fruizione del servizio FTTH1000 fino ad ora. I danni per scorretta attivazione di un servizio inferiore alla proposta offerta. I danni per tutti i problemi, i reclami e perdita di tempo arrecatomi. 5) Invito la WIND TRE ad aggiornare i propri sistemi per dare un BUON servizio ai clienti".

Motivazione del provvedimento. In via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità relativa alle spese di procedura in quanto non si ravvisano richieste in tal senso avanzate dalla parte istante. Quanto a quella avanzata a fronte della presenza di richiesta di risarcimento del danno, si può apprezzare come detta domanda sia frequentemente utilizzata dagli utenti per chiedere un ristoro del pregiudizio subito; pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente richiesta di risarcimento danni (come nel caso di specie), in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso di specie, avvalendosi della facoltà interpretativa di cui sopra, l'Ufficio scrivente ha ritenuto possa esserci margine di trattazione per la richiesta così come posta nel formulario introduttivo ("danni per mancata attivazione della fibra e delle tre sim"), mentre quelle poste sub 4) nella memoria di replica non contemplano fattispecie riconducibili ai disservizi previsti dal Regolamento Indennizzi e, pertanto, si ritiene rivestano l'effettiva natura risarcitoria loro attribuita dall'utente, con impossibilità quindi di essere valutate in questa sede. Passando ora al merito, si dà atto che la problematica emersa legata a variazione di prezzo in seguito al potenziamento di tecnologia non verrà esaminata perché già risolta, come dichiarato dall'istante in sede di memorie di replica. Proseguendo nella disamina, dalla documentazione al fascicolo si evince che la migrazione da ULL a Fibra FTTC anziché a quella denominata FTTH (come inizialmente proposto all'utente e non smentito dal gestore attraverso produzioni ulteriori rispetto alla mera videata interna allegata) è risultata dipendere da

indisponibilità di quest'ultima presso la sede del cliente, circostanza ribadita da WindTre anche in sede di memorie difensive e che ne avrebbe oggettivamente impedito l'attivazione. Il gestore in sostanza, ha proceduto ad attivare l'unica risorsa fibra disponibile nella zona alla data del 09.04.2020, non potendo proporre al ricorrente altro accesso. Va innanzitutto precisato che l'ufficio scrivente non è competente circa il compimento di attività istruttorie di natura tecnica volte all'accertamento di eventuale presenza in loco della fibra dichiarata indisponibile (con impossibilità di valutazione, quindi, delle fotografie dello stato dei luoghi allegate dal ricorrente) e che, conseguentemente, non può imporre al gestore alcuna immediata attivazione della tecnologia in questione, come richiesto da parte istante sub 1) sia nelle memorie di replica che nel formulario introduttivo ("rispetto del contratto"); in ogni caso, lo stesso ufficio ha però evinto, dalla dinamica dei fatti e dalle risultanze agli atti, la concretizzazione di un profilo di mancato adempimento degli oneri informativi di competenza del gestore. Non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza dell'impedimento che non ha consentito l'attivazione del servizio così come da lui richiesto all'atto della prima telefonata intervenuta; in particolare, non è stato dimostrato che, precedentemente all'atto dell'effettiva attivazione della Fibra FTTC, l'utente avesse appreso di tale impossibilità tramite ricevimento di eventuale sms o comunicazione (le schermate prodotte da WindTre, oltre che ad essere ad uso interno, nulla provano in tale senso). Conseguentemente, in parziale accoglimento della richiesta come interpretata secondo i criteri esposti in via preliminare, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la tecnologia Fibra richiesta l'operatore, a titolo d'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, in combinato con l'art. 13, c. 2 (che prescrive che nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet l'indennizzo sia aumentato di un terzo), sarà tenuto a corrispondere all'utente un importo complessivo pari ad € 50,00, calcolato nella misura di euro 10,00 pro die per complessivi giorni 5 (computati con riferimento al periodo ricompreso tra la data 09.04.2020 di espletamento dell'ordine di migrazione verso Fibra FTTC e quella del 14.04.2020 di informativa resa all'utente dal call center relativamente alle problematiche di attivazione insorte). Con riferimento alla mancata attivazione dell'opzione Giga illimitati su tre sim mobili, posta l'assenza agli atti dell'eventuale "contratto" sottoscritto tra le parti citato dall'istante (il gestore avrebbe specificato trattarsi non di un nuovo contratto, bensì unicamente di un potenziamento della tecnologia, senza alcuna variazione di prezzo rispetto al precedente listino ULL e mantenendo le stesse promozioni, opzioni e la stessa offerta già attive nell'anagrafica del cliente), si è comunque appreso da WindTre che la suddetta opzione non fosse prevista in fase di migrazione verso FTTC (resasi obbligatoria, si rammenta, per indisponibilità della Fibra FTTH all'indirizzo dell'istante), con conseguente rigetto della domanda posta sub 2) nelle repliche. Tale presa d'atto, però, non esime comunque l'ufficio scrivente dal rilevare in capo al gestore un ulteriore mancato rispetto degli oneri informativi di spettanza, questa volta riferiti all'impossibilità di dar corso all'attivazione dell'opzione in oggetto in quanto non abbinata alla tecnologia disponibile. Ne consegue pertanto che il gestore debba ulteriormente indennizzare l'istante ai sensi dell'art. 4, comma 2 mediante la corresponsione della somma di € 45,00 calcolato nella misura di € 7,50 pro die per complessivi n. 6 giorni, decorrenti dal 09.04.2020 di espletamento dell'ordine di migrazione verso Fibra FTTC alla data del 15.04.2020 di informativa resa all'utente circa la non previsione dell'opzione Giga illimitati sulle sim mobili. Tutto ciò premesso

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/09/2020, è tenuta a - corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 50,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza con riferimento alla impossibilità di attivazione della Fibra FTTH; - corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 45,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza con riferimento all'impossibilità di attivazione dell'opzione Giga illimitati. Rigetta la domanda posta sub 1) nel formulario introduttivo nonché quelle sub 1), 2) e 4) nelle memorie di replica.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

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

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

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa