

**DELIBERA N. 46/2023**

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/472867/2021)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Corecom Campania del 12/09/2023;

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*”;

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 modificata 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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 08/11/2021, acquisita al protocollo di Conciliaweb;

Vista la richiesta di riesame della Delibera n. 38 del 25 luglio 2023, depositata agli atti, a cura dello studio legale [REDACTED] p. avv. [REDACTED] – acquisita al prot. N. 0013106/e del 28 luglio 2023, ritenuta fondata;

Sulla base della Relazione del funzionario incaricato Dott. Miraglia Raimondo, ai fini del supplemento istruttorio;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATRICE del Comitato: Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

1. Posizione dell'istante: In data 17.11.2020, l'istante sottoscriveva a distanza contratto per l'attivazione della linea telefonica ed internet; ai fini del perfezionamento del contratto, il sig. [REDACTED] su indicazioni dell'operatore si recava presso un punto vendita wind tre S.p.A, dove procedeva a ritirare il modem al costo di € 60,00. dalla data di ricezione della proposta contrattuale del 17.11.2020, e per tutto il periodo successivo, l'istante attendeva l'intervento dell'operatore per l'attivazione dei servizi richiesti, senza alcun riscontro; il contraente provvedeva ad effettuare segnalazioni telefoniche e reclami a mezzo e- mail ed a mezzo pec, tutti rimasti inevasi; in data 16.09.2021, l'istante esperiva procedura di conciliazione presso il Corecom Campania, ( UG/457251/2021) per la tutela dei propri diritti nei confronti di Wind s.p.a.. In data 14.10.2021, quindi successivamente all'attivazione della menzionata procedura (il 16.09.2021) e pochi giorni prima dell'udienza afferente al predetto procedimento, cioè in data 08.11.2021, l'istante riceveva a mezzo bonifico bancario, la somma pari ad € 60,00, a titolo di rimborso del modem restituito all'operatore. Il procedimento di conciliazione sopradescritto ( UG/457251/2021), in data 08.11.2021 si concludeva con verbale negativo ; pertanto parte istante depositava istanza di definizione (GU 14/472867/2021), con la quale chiedeva i seguenti indennizzi : la somma complessiva di € 5.340,00, ( calcolando € 7,50 per il servizio di telefonia fissa e € 7,50 per servizio internet moltiplicati per 356 gg e cioè dalla data del 17.11.2020 (data della sottoscrizione del contratto a distanza) sino all'udienza di conciliazione del 08.11.2020, a titolo di "Indennizzo ex art. 4 comma 1 dell' Allegato A della Delibera 347/18/CONS, che prevede per mancata attivazione dell'utenza (linea fissa + linea internet) a fronte del termine contrattualmente stabilito, in particolare il sopracitato articolo recita testualmente che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Parte istante chiedeva altresì gli indennizzi per carenza degli oneri informati ai sensi del combinato disposto dell'art 3- comma 7 delle condizioni generali del contratto WINDTRE e dell'art 4 comma 2 dell' Allegato A della Delibera 347/18/CONS per un importo complessivo € 5.340,00, ( calcolando € 7,50 per servizio di telefonia fissa e € 7,50 per servizio internet moltiplicati per 356 gg e cioè dalla data del 17.11.2020 (data della sottoscrizione del contratto a distanza), sino all'udienza di conciliazione del 08.11.2020. Infine, l'istante con la presente procedura chiedeva l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art 10 della Carta dei Servizi, in combinato disposto con l'art 7 comma 3 delle condizioni generali del contratto e con l'art 12 Allegato A della Delibera 347/18/CONS, per un importo pari ad euro 300,00. In definitiva, il sig. [REDACTED] chiedeva, come menzionato, a titolo di indennizzo la somma complessiva di euro 10.980,00;

## 2. La posizione dell'operatore

Posizione dell'operatore: WINDTRE S.p.A. in primis eccepisce l'inammissibilità della richiesta di parte istante volta a ottenere un risarcimento danni. L'art. 20 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Al punto 5 che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”, In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce: “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell’istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede”. Il sig. [REDACTED] contesta una mancata attivazione di una nuova utenza (LNA). In data 17/11/2020 il cliente richiedeva l’attivazione del contratto fisso in accesso fibra FTTC VULA scenario LNA (ordine 1-512791397104; contratto 15 [REDACTED] 54). Veniva inoltrato al cliente il riepilogo dell’ordine di attivazione. In data 30/11/2020 il modem non veniva consegnato a causa dell’irreperibilità del cliente “la cliente vuole rimodulare l’appuntamento”. In data 02/12/2020, in seguito a nuovo appuntamento, veniva consegnato il modem. In data 11/01/2021 perveniva un ko per l’attivazione del servizio con causale “Il Cliente finale rifiuta l’intervento per tubazioni interne ostruite”. Prontamente, in data 15/01/2021 veniva inoltrato nuovamente un ordine di attivazione. Da portale TIM risulta, inoltre, che l’ordine è stato sospeso in “attesa permessi” nelle seguenti date: “23/01/2021 - 30/01/2021 - 06/02/2021”. In data 24/02/2022 risaliva a sistema un nuovo KO definitivo con motivazione: “chiuso per annullamento OLO – tubazioni interne ostruite” (a seguire OLQ). In data 20/02/2021 il cliente veniva contattato e gli veniva comunicato telefonicamente il ko tecnico di attivazione. Il cliente richiedeva di annullare l’ordine di attivazione. Assolvendo agli oneri informativi veniva inoltrato in data 24/02/2021 l’sms al cliente al [REDACTED] informandolo che l’ordine di attivazione era stato annullato come da sua richiesta. Si procedeva a cessare il cpe e ad inviare sms al cliente per informarlo sulla modalità di restituzione dello stesso. In seguito alla chiusura dell’ordine di attivazione per KO definitivo si procedeva in data 06/04/21 a predisporre il rimborso, tramite bonifico, di € 60,00 con nota di credito 70000060685 del 08/04/2021. Si procedeva con l’invio della nota di credito e riscontro tramite e-mail a conferma dell’approvazione del rimborso in corso. Come dispone l’allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l’istanza di definizione afferente a una causa petendi per la quale l’Operatore abbia già corrisposto l’indennizzo, prima dell’instaurarsi della controversia, è improcedibile. Il cliente allega nel fascicolo documentale il print di un reclamo da lui inoltrato in data 11/07/2021, per sollecitare il rimborso dei 60 euro. Tale reclamo non è presente sui sistemi Wind Tre e non è, inoltre, allegata da parte istante la ricevuta di consegna da parte del gestore. Il cliente richiede un indennizzo per la mancata risposta a tale reclamo, ma si sottolinea che i risconti su tale rimborso erano già

stati inoltrati al cliente con nota di credito 70000060685 del 08/04/2021 e-mail del 15/04/2021, come sopra descritto e documentato. Infatti, è lo stesso cliente che nel fascicolo documentale dichiara di aver già ricevuto il rimborso per il quale ora avanza pretese sia come importo sia come mancata risposta al reclamo. Il convenuto pertanto avendo già emesso note di credito per la restituzione degli importi addebitati in fattura ritiene cessata la materia del contendere. In merito si precisa che dalla descrizione dei fatti risulta in primis evidente che l'attivazione della LNA con accesso Fibra non è avvenuta per motivazioni non imputabili a WINTRE S.p.A. L'art. 12.3.1 delle Condizioni di contratto prevede: "Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo la richiesta a cura del Cliente del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio WIND come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni..." L'art 2.1 della carta servizi WIND rubricato "Attivazione del servizio" prevede: "Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind; Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. ....". La convenuta, ha, suo malgrado riscontrato difficoltà tecniche rispetto all'attivazione richiesta dal cliente; si vuole solo qui sottolineare che la motivazione del KO rilasciato da Telecom Italia non poteva essere superabile da WIND..." tubazione ostruita". Tutto quanto esposto, la convenuta conclude ritenendo che alcuna responsabilità possa esserle addebitata. Volendo poi inquadrare più specificatamente la questione da un punto di vista civilistico, si desidera richiamare l'art. 1256 del c.c. rubricato Impossibilità definitiva e impossibilità temporanea, in cui si specifica che "l'obbligazione si estingue quando per una causa non imputabile al debitore la prestazione diventa impossibile". Se l'impossibilità è solo temporanea, il debitore, finché essa perdura, non è responsabile del ritardo nell'adempimento. ...." Appare opportuno, a tal fine, prendere in considerazione una recente Delibera Agcom\_ Delibera 4-18 CIR \_ che correttamente pone in evidenza che l'operatore, nonostante la mancata attivazione della linea oggetto di controversia, si era correttamente adoperato per adempiere la propria obbligazione contrattuale; tuttavia la mancata attivazione era effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, in tal caso è tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza (messaggio al cliente al [REDACTED] in data 24/02/2021). Con riferimento agli oneri informativi, quindi, in tale delibera è altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente

richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Per tutto quanto esposto, la convenuta non può e non deve essere considerata responsabile dell'inadempimento. Nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr artt. 8 comma 4). A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica. L'art. 8 (reclami e segnalazioni) della predetta delibera, in particolare, prevede che: "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e le segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre, l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.173/07/CONS". Ancora in base all'art 8 della carta servizi: "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata". Il cliente allega nel fascicolo documentale il print di un reclamo da lui inoltrato in data 11/07/2021 per sollecitare il rimborso dei 60 euro. Tale reclamo non è presente sui sistemi Wind Tre e non è, inoltre, allegata da parte istante la ricevuta di consegna da parte del gestore. Il cliente richiede un indennizzo per la mancata risposta a tale reclamo ma si sottolinea che i risconti su tale rimborso erano già stati inoltrati al cliente con nota di credito 70000060685 del 08/04/2021 e-mail del 15/04/2021 come sopra descritto e documentato. Infatti, è lo stesso cliente che nel

fascicolo documentale dichiara di aver già ricevuto il rimborso per il quale ora avanza richieste sia come importo sia come mancata risposta al reclamo: Alla luce delle suesposte argomentazioni, non si comprendono i motivi alla base del presente procedimento. La convenuta infatti ha già emesso note di credito con la restituzione degli importi addebitati in fattura. Risulta pertanto cessata la materia del contendere. Si richiama, anche quanto disposto dall'art. 11 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, che al comma 2 precisa che eventuali indennizzi sarebbero in ogni caso da computarsi "... in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Vedasi altresì determina direttoriale di cui al fascicolo n. 108532/2019: "nella considerazione che, sia per la segnalazione della prima interruzione del servizio voce, che per il reclamo scritto relativo alla seconda interruzione del servizio voce, l'operatore ha ripristinato il servizio prima dello scadere dei 45 giorni contrattualmente previsti per il riscontro ai reclami, si ritiene pertanto che gli stessi siano stati riscontrati per fatti concludenti oltre al fatto che agli atti risulta che l'istante non sia stato lasciato in assoluta mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, tale da far configurare il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Nessun reclamo, contestazione, o istanza per provvedimento di urgenza o eventuale sollecito attivazione risulta essere pervenuta alla scrivente, alcun reclamo risulta essere depositato nel fascicolo documentale da parte istante che ha non ha potuto terminare l'attivazione dell'utenza per impedimenti tecnici non imputabili alla scrivente. 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: (...)." E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, 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). Si sottolinea che in data 20/02/2021 il cliente veniva contattato e gli veniva comunicato telefonicamente il ko tecnico di attivazione. Il cliente richiedeva di annullare l'ordine di attivazione. L'istante, infatti, chiede indennizzo, non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Pertanto, l'Operatore richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta;

### 3. Motivazione della decisione

*Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio affidato al funzionario Avv. Raimondo Miraglia e dalla documentazione allegata dalla parte istante e dall'operatore Wind tre, considerato che sussistono degli elementi per il riesame della Delibera n. 38 del 25 luglio 2023, si stabilisce che le ulteriori richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per le motivazioni di seguito enunciate; l'istante produce agli atti i seguenti documenti: a) copia del contratto WINDTRE per l'attivazione della linea telefonica fissa ed internet fibra; b) segnalazione al call center n. 1328040983 del 06.04.2021; c) reclamo inviato a mezzo p.e.c. in data 11.07.2021, all'operatore WINDTRE S.p.A. d) Condizioni generali Contratto WINDTRE. e) Carta Servizi WINDTRE; f) Copia dei contratti di lavoro per gli incarichi di docente dell'istante (afferenti il lasso temporale della crisi epidemiologica); g) copia del dettaglio del bonifico da parte dell'operatore di euro 60,00; h) le memorie e controdeduzione alle osservazioni dell'operatore. Si precisa che l'operatore telefonico nel caso concreto si ritiene che abbia violato i propri obblighi informativi, in riferimento alla mancata attivazione della linea fissa e di internet. Ciò premesso si ritiene di poter accogliere gli indennizzi richiesti da parte istante per la carenza degli oneri informativi ex art.4 comma 2 dell'Allegato A della Delibera Agcom n.347/18/CONS ("l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"), in combinato disposto con l'art. 3 comma 7 delle Condizioni generali di contratto ("windtre fornirà al cliente, con i mezzi più idonei, un' informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio che possano essere di suo interesse"). Pertanto, nella fattispecie in esame l'arco temporale va calcolato a partire dal novantunesimo giorno dalla sottoscrizione del contratto a distanza, ovvero il termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione del servizio della linea fissa e di internet e, dunque, nel caso di specie dal 15.02.2021 e cioè 90 giorni seguenti la sottoscrizione a distanza del contratto del 17.11.2020 (termine previsto per l'attivazione nella Carta Servizi di WINDTRE S.p.A) e sino alla data dell' 8 Aprile 2021, data di richiesta di annullamento del contratto da parte dell'istante [REDACTED] con la espressa precisazione che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida Agcom (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore, consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Criterio di calcolo, peraltro, in linea con quanto stabilito dall' AGCOM con la Delibera n.137/17/CIR laddove, proprio in un caso analogo di " mancata attivazione dei servizi", l' Autorità riteneva applicabile unicamente l'ipotesi*

di "mancanza di oneri informativi", statuendo che "per il mancato rispetto degli oneri informativi, relativi all' impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, l'Operatore telefonico è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all' art. 4, comma 2 del Regolamento Indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, maggiorato di 1/3, ai sensi e per gli effetti dell'art 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. Alla luce delle suesposte argomentazioni, si riconosce alla parte istante l'importo totale pari ad euro 500,00, computando i giorni intercorrenti tra la data del 15.02.2021, e cioè 90 giorni seguenti la sottoscrizione a distanza del contratto del 17.11.2020, e sino al 6 aprile 2021, data in cui, come evidenziato dal reclamo inviato dall'istante e depositato agli atti dall'operatore, veniva accolta la segnalazione nr. 1328040983, nella quale il sig. [REDACTED] richiedeva l'annullamento del contratto. Computando pertanto euro 10,00 pro die x 50 gg. Ogni altra richiesta di indennizzo risulta assorbita dall'accoglimento del succitato indennizzo principale;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

**1.** La delibera n. 38 del 25 luglio 2023, per tutte le motivazioni in premessa, è modificata nel senso che l'Operatore telefonico WINDTRE S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza dell' 08/11/2021, è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 500, 00 (cinquecento/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** 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.

**3.** 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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

La Relatrice del Comitato  
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente  
F.to Dott. Alfredo Aurilio