

**DELIBERA N. 03 - 2024**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/427053/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 07/02/2024;

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 22/05/2021 acquisita con protocollo n. 0236927 del 22/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il signor XXX, rappresenta quanto segue:

“Nel mese di Agosto 2019 migravo l'utenza telefonica numero XXX da TIM all'operatore TRE Wind senza alcun costo o disservizio. L'utenza telefonica mi veniva regolarmente attivata, ma a causa di scarsa copertura della rete Wind Tre nel comune di XXX dove doveva essere usato il cellulare la copertura di rete è scarsa, pertanto mio malgrado ritornavo con la numerazione in TIM. Il passaggio veniva effettuato nel mese di dicembre/gennaio, ed avendo preso anche in acquisto un terminale telefonico, riferivo all'operatore di addebitarmi il costo del cellulare senza problemi. L'operatore Wind Tre in data 8 Febbraio 2020 emetteva fattura numero XXX per Euro 86,17 relativo al costo delle rate residue del telefono, ed ulteriore fattura numero XXX per euro 49,91 relativo a SOMMA DOVUTA per DISATTIVAZIONE LINEA (MIGRAZIONE) recesso anticipato. Nulla eccedendo sul residuo relativo al terminale telefonico, ritengo profondamente scorretto l'addebito di 49,91 Euro di disattivazione linea, pertanto presentavo reclamo sulla piattaforma ConciliaWeb, ottenendo in data 2 Aprile 2020 la chiusura della controversia con verbale di accordo. Nel dettaglio la Wind - Tre mi liquidava euro 150 in ragione al riconoscimento di procedura scorretta circa la richiesta ingiustificata di costi per la disattivazione della linea, contravvenendo tra l'altro le direttive AGCOM. Inoltre sul verbale di accordo vi è scritto che " Preso atto della chiusura della controversia, le parti dichiarano cessata la materia del contendere ". È ovvio pertanto che il pagamento a favore del sottoscritto dell'importo di euro 150 fa sì che la Wind cessi il vanto del credito richiesto per la cessazione della linea. Inaspettatamente la Wind TRE in data 21 Aprile 2021 affida alla società FACTOR incarico di recupero del credito di Euro 37,50 ma che in realtà sono relativi alla fattura numero XXX del 8/2/2020 proprio per oneri di cessazione della linea. Viene da parte mia nuovamente sollevata la questione ed inoltre nel mese di Aprile 2021 mi viene sospesa l'utenza telefonica XXX sia in ingresso che in uscita a causa di un disguido amministrativo. A tale riguardo avendo il sottoscritto persone anziane in famiglia che abitano da sole ed a 15 Km di distanza, ritenendo tale assunto in violazione alle norme contrattuali stipulate, ho richiesto un risarcimento danni di euro 660,00 tramite portale Concilia Web. tale causa è stata trattata in data 11 Maggio 2021 con verbale di mancato accordo, in quanto la controparte ritiene di avere agito in ottemperanza al contratto, il quale le consentirebbe di disattivare totalmente e senza alcun preavviso le utenze telefoniche. Inoltre durante l'udienza la controparte Wind TRE ha nuovamente sollevato la questione di vantare un credito di euro 49,91 dalla fattura di cui sopra a laro dire dovuta e ad oggi insoluta. A sostegno la controparte asserisce che sul verbale di accordo del verbale del 2 Aprile 2020 non vi è

accenno sulla cessazione del credito, cosa non vera in quanto si rileva che viene ineccepibilmente dichiarata cessata la materia del contendere, ovvero il vanto del credito a seguito di accordo con liquidazione. Inoltre nell'udienza la controparte formula una proposta ovvero di rinunciare ai 49 euro, già estinti per accordo al fine di risarcire il disservizio per il distacco senza alcun tipo di preavviso.”

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede:

- 1) Euro 600,00 per sospensione in entrata e in uscita delle utenze;
- 2) Euro 300 per il mancato rispetto dell'accordo del 2 Aprile 2020.

## **2. La posizione dell'operatore**

WindTre S.p.A. in data 19.7.2021 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono:

“Si eccepisce preliminarmente l'improcedibilità dell'odierna istanza, per espressa previsione normativa ai sensi dell'art. 6, comma 4 e dell'art. 14, comma 2, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla contestazione della fattura n. XXX di euro 49,91. Ai sensi dei suddetti articoli si rileva che in base all'art. 6: “Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria”. Nel caso di specie è stato avanzato dall'odierno istante un tentativo obbligatorio di conciliazione, ossia UG 250246 (doc. 1 – formulario UG 250246) che si è concluso con un verbale di accordo in data 02/04/2020 (doc. 2 – verbale accordo UG 250246). Dalla semplice lettura delle istanze di conciliazione avanzate dalla controparte e dell'odierna istanza, non potrà sfuggire l'equivalenza delle domande. Entrambi i procedimenti, difatti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché le medesime richieste. Il succitato verbale di accordo prevedeva esclusivamente la corresponsione della somma di euro 150, che è stata infatti evasa tramite bonifico bancario identificato da CRO: XXX, e non anche lo storno dell'insoluto. La situazione contabile doveva essere quindi normalizzata dal cliente a fronte della corresponsione di tale bonifico. In particolare, codesto operatore intende richiamare l'attenzione sul disposto sopra richiamato secondo il quale il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stato già esperito un tentativo di conciliazione. Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che per la controversia è già stata adita l'Autorità Giudiziaria ai sensi della Delibera 353/19CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile. A fronte di ciò, il Gestore insiste affinché venga dichiarata l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza di definizione. In particolare, codesto operatore ritiene di dover richiamare un principio cardine del nostro ordinamento, denominato “ne bis in idem”, il quale si estrinseca nei

concetti di giudicato processuale e sostanziale, per cui il giudicato processuale si ricollega all'esaurimento dei mezzi di impugnazione di cui all'art. 324 c.p.c. ossia il divieto per un giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla stessa materia, mentre il giudicato sostanziale è previsto dall'art. 2909 c.c. per cui l'accertamento, così passato in giudicato, "fa stato" tra le parti. Con tali norme il legislatore ha voluto impedire che quanto accertato e disposto con una sentenza passata in giudicato possa formare oggetto di nuova discussione ovvero contestazione fra le parti in un diverso processo. In particolare, l'effetto preclusivo del giudicato (istituto tendente ad impedire un bis in idem ed eventuale contrasto di pronunzie) sussiste allorché le parti controvertano in ordine ad un bene della vita (petitum, fondato sulla correlativa causa petendi) che ha già formato oggetto di sentenza, non più impugnabile, resa in altro giudizio fra le stesse parti. Si badi che tali principi sono stati traslati dal legislatore anche nella disciplina dei giudizi instaurati dinanzi ai Corecom, nella loro funzione di conciliazione e di definizione. Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è già stata sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 353/19/CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile. A fronte di ciò, il Gestore insiste affinché venga dichiarata l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza di definizione. Ponendo a confronto le odierne domande con quelle formulate con l'istanza di conciliazione, si evidenzia altresì l'introduzione, nel presente procedimento, di contestazioni nuove, relativamente alla contestazione della fattura n. XXX di euro 49,91, non sollevata nella precedente e propedeutica fase conciliativa (Cfr. Formulario GU14 427053 e Formulario UG 401867 (doc. 3 – Formulario UG 401867)). Ora, quanto a tali nuove contestazioni, il Gestore ne eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità Delibera 353/19/CONS in quanto costituiscono "ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione". A supporto di quanto sostenuto, il Gestore rileva come le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 273/13/CONS del 11.04.2013, ben chiariscano come si debba necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. In caso contrario, ossia se si ammettesse un ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Pertanto, alla luce delle considerazioni di cui sopra, l'istanza dovrà essere dichiarata inammissibile e/o improcedibile, limitatamente a tali contestazioni. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, 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 (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. La richiesta di risarcimento del danno/disagi 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. Come ut supra evidenziato parte istante contesta la sospensione di aprile 2021 dell’utenza, in seguito a mancati pagamenti delle competenze, e la fattura n. XXX oggetto di precedente verbale di accordo UG 250246 del 02/04/2020 (cfr. Formulario GU14). Ferme restando le assorbenti eccezioni si ritiene opportuno ricostruire brevemente i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 18/06/2013 veniva attivata la sim XXX con offerta sim Sciolta Ricaricabile, previa portabilità del n. XXX proveniente da altro operatore; tale portabilità si completava in data 20/06/2013 (doc. 4 – contratto utenza). In data 07/06/2017 il cliente effettuava un cambio offerta verso ALL-IN Plus vincolo 30 mesi (scadenza vincolo 07/12/2019) e in data 14/10/2019 effettuava un cambio offerta verso ALL-IN Smart Vendita a Rate 30 Mesi vincolo 30 mesi associato al terminale Huawei XXX (scadenza vincolo 14/04/2022). Si rileva che i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione delle utenze intervenuta a causa della presenza di insoluti, che è stata preventivamente comunicata al cliente (doc. 5 – solleciti). Nello specifico risultavano insolute la fattura n. XXX scaduta il 31/05/2020 e pagata a luglio 2020, la fattura n. XXX di euro 11,99 scaduta 31/07/2020 e pagata il 31/03/2021, le fatture n° XXX di euro 11,99 scaduta 01/07/2020, n. XXX di euro 11,99 scaduta 31/08/2020, n. XXX di euro 11,99 scaduta 01/10/2020, n. XXX di euro 11,99 scaduta 31/10/2020, n. XXX di euro 11,99 scaduta 01/12/2020, n. XXX di euro 11,99 scaduta 31/12/2020, n. XXX di euro 11,99 scaduta 31/01/2021 e pagate il 03.03.2021. Nel caso di specie preme sottolineare alla scrivente difesa che dall’analisi dei pagamenti effettuati nel tempo, risulta che le fatture/competenze venivano saldate spesso in ritardo, e che la cliente veniva puntualmente sollecitata e avvertita dal gestore. Preme rilevare tuttavia che, contrariamente a quanto ex adverso affermato, non risultano sospensioni dell’utenza ad aprile 2021 e a tal fine si deposita il dettaglio traffico disponibile a titolo esemplificativo (doc. 7 – dettaglio traffico). Preme al gestore rilevare che l’art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce: “3” si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi UMTS , con un preavviso, anche mediante SMS, nelle ipotesi di cui agli artt. 12.8, 12.9 e 12.10, anche senza preavviso, in caso di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui agli artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi UMTS da parte del Cliente ovvero in caso di morosità da parte del Cliente. Wind provvederà a riattivare il Servizio entro le 48

(quarantotto ore) successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. E ancora: " In caso di violazione o di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui ai precedenti artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 12.10, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1 e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi UMTS da parte del Cliente ovvero in caso di morosità abituale da parte del Cliente "3" avrà la facoltà di risolvere con effetti immediati il contratto, dichiarando per iscritto di volersi avvalere della presente clausola, ai sensi dell'art. 1456 c.c. e senza altra formalità, (doc. 6 – Condizioni Generali di contratto)". Infatti, ai sensi dell'art. 1460 c.c., "nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria [...]". Alla luce della corretta e provata ricostruzione dei fatti, appare evidente che i solleciti di pagamento inviati dal Gestore, siano il frutto di un comportamento negligente ed imperito della parte istante, peraltro anche confermato dall'odierno istante (cfr. agli atti). Preme rilevare alla scrivente difesa che mai nessun reclamo scritto è pervenuto alla convenuta, se non in data 07/11/2019 (ossia a distanza di 8 mesi dalla richiesta di migrazione), né è stato fornito idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Preme sottolineare alla scrivente difesa il disposto dell'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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". Si ricorda che il gestore può mantenere il dettaglio traffico per un massimo di 6 mesi antecedenti l'eventuale reclamo in applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". 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. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 73,71, portata alle fatture di cui si chiede il pagamento. Per i motivi su esposti non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla 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.". Parte istante ha ulteriormente replicato alla suddetta memoria nei termini che seguono: "Premesso che il sottoscritto XXX residente a XXX, titolare delle seguenti utenze ; XXX- XXX - XXX con il procedimento a margine indicato e quelli precedenti, contestava nella forma e nella sostanza, alla Wind Tre SpA gli addebiti a suo tempo accollati alla parte, in relazione alla migrazione, e successivamente, alla cessazione dell'utenza telefonica numero XXX e a cui si riferisce ineccepibilmente la fattura oggetto del contendere, e non altre utenze allo stato ancora attive, senza pendenze amministrative di cui il sottoscritto è titolare. In dettaglio come del resto è pienamente verificabile dagli atti depositati, non si tratta di proposta di conciliazione per la medesima controversia, come sostenuto dalla società resistente, ma bensì si tratta del mancato rispetto degli accordi raggiunti tra le parti, appunto nel verbale del 2/4/2020. Nel verbale di cui trattasi vi era chiaramente indicato che una volta accettata dalla parte, la proposta di indennizzo, si dichiarava da ambo le parti, cessata la materia del contendere. La materia del contendere all'onore del vero, trattasi proprio dei costi addebitati al sottoscritto, relativi alla cessazione dell'utenza numero XXX per 49,91 Euro dovuti, come si legge dal dettaglio, ai costi sostenuti per la cessazione appunto dell'utenza. Ritenendo pertanto ingiusto l'addebito da parte della società di siffatto corrispettivo, a suo tempo è stato dato avvio alla procedura conciliatoria numero UG 250246, con liquidazione a favore del sottoscritto di una somma pari ad Euro 150,00 con la dichiarata cessazione della materia del contendere. Verosimilmente la società Wind Tre SpA in data successiva alla definizione della controversia, riproponeva con successiva richiesta, il pagamento di euro 49,91 sempre riferito alla medesima utenza, e non già come nel verbale di memoria depositato in data odierna, qualsivoglia altro importo dovuto per mancato pagamento di altre utenze, che in effetti il sottoscritto è titolare. Il sottoscritto è infatti titolare di tre altre utenze con Wind Tre ovvero nel dettaglio le seguenti numerazioni; XXX, XXX, XXX ove alla data odierna non dovrebbero risultare pendenze. I pagamenti vengono regolarmente fatti per il tramite di bollettino postale con cadenza mensile, e dopo aver effettuato il pagamento, il sottoscritto si attiva a trasmettere l'avvenuto pagamento con comunicazione pec, di cui si allega copia in successione. Di converso la Wind Tre SpA non si adopera ad aggiornare tempestivamente la situazione contabile in riguardo alle utenze a margine indicate, ed ancora in data odierna risulta sul sistema informatico consultabile dal sottoscritto, una posizione debitoria di 11,99 Euro riferite a fatture del Marzo 2021, che il sottoscritto ha regolarmente pagato in data 27 Maggio 2021 con bollettino postale, in cui nella causale di pagamento è stato specificato "Insoluti Marzo Maggio 2021 ". Appare pertanto pienamente giustificata la riapertura della controversia dinanzi al Corecom in quanto

proprio da parte della Wind Tre SpA non vi è stato rispetto dei patti in conciliazione avvenuti, ovvero il rispetto delle condizioni pattuite con la firma del verbale di accordo che censiva la cessata materia del contendere, da intendersi ovviamente da ambo le parti, ovvero per il sottoscritto con l'accettazione dell'indennizzo la possibilità nel riproporre richieste ulteriori, ed anche per la società Wind Tre la richiesta dei medesimi corrispettivi relativi al mancato pagamento di fatture nascenti da costi dovuti alla cessazione della linea XXX. Al contrario la società Wind Tre come tra l'altro si legge anche nella memoria depositata in atti, ritiene dovuto il pagamento di 49,91 Euro, in quanto a suo dire riguarda un corrispettivo da asserirsi alle utenze XXX e seguenti, che ovviamente non corrisponde al vero. Dal che la richiesta di riapertura della controversia in secondo grado con riconoscimento di quanto richiesto a titolo risarcitorio e quant'altro in sede di udienza.”.

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

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

Preliminarmente si rileva che, come eccepito dall'operatore Wind, la domanda sub 2) circa il mancato rispetto del verbale di accordo del 2.4.2020 sottoscritto fra le parti in sede conciliativa avanti a questo Ufficio, deve ritenersi improcedibile.

Infatti a norma dell'art. 14, comma 1, del regolamento di procedura può essere richiesta la definizione totale o parziale della controversia solo qualora la prodromica conciliazione abbia avuto esito negativo; questo organismo non è competente in ordine all'eventuale mancata esecuzione di un verbale concluso positivamente fra le parti, accertamento di esclusiva spettanza dell'Autorità giudiziaria.

In subordine tale domanda, fra l'altro, risulterebbe introdotta per la prima volta nel presente GU14, non risultando posta nel corrispondente formulario UG. Quanto infine alle ulteriori eccezioni dell'operatore riguardanti l'inammissibilità delle richieste di risarcimento danno e di rimborso delle spese di procedura, si evidenzia le stesse non essere state poste dall'istante.

Venendo ora alla trattazione nel merito si rileva come la richiesta posta sub 1) non può essere accolta.

L'utente lamenta una asserita sospensione della linea XXX che sarebbe intervenuta “nel mese di aprile 2021”; tuttavia tale indicazione risulta essere eccessivamente generica avendo il medesimo omesso di indicare i relativi dies a quo e ad quem, indispensabili al fine di circoscrivere con certezza l'esatto lasso temporale oggetto del lamentato disservizio. Quanto sopra impedisce all'Ufficio scrivente di condurre la competente istruttoria e di potersi quindi pronunciare nel merito. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi dell'evento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Per altro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neppure attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea.

Tutto ciò premesso,



il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza del sig. XXX nei confronti di WindTre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 7 febbraio 2024

IL PRESIDENTE  
Vincenzo Lilli