

**DELIBERA N. 32 - 2024**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/504246/2022)  
(GU14/435083/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte in data 16/10/2024;

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*”;

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.ii.;

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 26/02/2022, nonché quella del 19.06.2021;

VISTI gli atti dei due procedimenti;

VISTI altresì gli atti dei procedimenti d'urgenza nn. GU5/385121/2021 e GU5/435095/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante con la domanda introduttiva del procedimento GU14/435083/2021 del 19.06.2021 ha esposto e richiesto quanto segue:

“In data 18/04/2020 effettuo registrazione vocale per passaggio della linea XXX, adsl da Tim a Wind. E la sim XXX da cop voce a Wind. L'operatrice mi da alcune informazioni commerciali e subordina l'avvio del cambio alla firma del contratto con le condizioni economiche comunicate telefonicamente che mi sarebbe stato inviato via posta. Le informazioni commerciale sono risultate non veritiere e il contratto non è mai stato firmato e pertanto in data 30/04/2020 ho esercitato il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 59 del codice del consumatore. (vedi All 1) Nella stessa missiva (indirizzata a Tim e Wind) si denuncia altresì che dal 29/04/2020 la mia linea telefonica XXX e adsl non funzionano e pertanto richiedo l'immediato ripristino dei servizi voce e dati (vedi All.1). In data 04/05/2020 Wind risponde con la solita risposta generica: “[... omissis ...]” (vedi All.2) che non può essere considerata una risposta ad una richiesta ben precisa di esercitare il diritto di recesso (ai sensi dell'art.59 del codice del consumatore) ed a una denuncia di non funzionamento della linea telefonica e adsl e pertanto in data 19/05/2020 gli rispondo: “[... omissis ...]” (vedi All.2). Tim e Wind non rispondono al reclamo del 30/04/2020 e mi lasciano senza il servizio voce e adsl. A maggio ricevo la fattura 7049166643 del 25/04/2020 (vedi All.3) in cui Wind ci addebita MODEM SERCOM WD300 – H&L HUB. In data 12/05/2020 invio reclamo a Wind con cui contesto la fattura 7049166643 perché il router non è stato ritirato dal corriere perché avevo esercitato il diritto di ripensamento (vedi All.4 e All 1). Inoltre con lo stesso reclamo ricordo a Wind e Tim che la mia linea telefonica è adsl continuano a non funzionare come denunciato con lettera di reclamo del 30/04/2020. Nessuno degli operatori risponde al reclamo e continuano ad emettere le fatture. Tim emette la fattura n° RA02697969 del 07/05/2020 (vedi All. 10) in cui mi addebita: 1) il router (195,00 €) che intendevo ancora utilizzare anche perché visto il silenzio degli operatori e avendo esercitato il diritto di recesso nei confronti Wind pensavo di essere ancora con Tim. 2) I costi di disattivazione per migrazione (5 €) - di attivazione di a Tim conett (20,01) e Quota adesione Tim connet (140,06 €). Gli addebiti di Tim mi fanno capire che Wind nonostante non abbia ricevuto alcun contratto firmato ed abbia esercitato il diritto di recesso entro i 14 gg ai sensi dell'art. 59 del codice del consumatore (vedi All 1) ha proseguito il passaggio in Wind della linea XXX e relativa adsl mentre la sim XXX non è passata a Wind. Wind emette la fattura N 20153522660 del 22/05/2020 (vedi all. 11) in cui mi vengono indebitamente

fatturati dei servizi e per di più non funzionanti e con atto unilaterale senza alcuna comunicazione invia una nota di credito di 35 € (vedi All.12). Pertanto in data 16/06/2020 invio reclamo a Tim e Wind (vedi All.13) con cui comunico ai due gestori: Tim prosegue con il suo silenzio tombale mentre Wind continua a rispondere sempre con le solite risposte generiche e insignificanti: “[... omissis ...]” (vedi All.5) che non può essere considerata una risposta ad una contestazione ben precisa (indebita fatturazione modem) e proseguo dell’indebita sospensione della linea telefonica e adsl e pertanto in data 24/06/2020 gli rispondo: “[... omissis ...]” (vedi All.5). Wind come se fosse nella ragione in data 26/06/2020 risponde: “[... omissis ...]” (vedi All.5) A luglio ricevo nuova fattura di Wind n° W2018391263 (vedi all.6) che viene contestata in data 07/07/2020 perché Wind (vedi All.7): - Ha mandato avanti il cambio OLO senza avere alcun contratto sottoscritto - Non ha annullato il contratto (lasciando la linea in Tim) nonostante abbia esercitato il diritto di recesso ai sensi dell’art. 59 del codice a consumo perché il vostro operatore ha dato informazioni non corrette sul contratto - Non ripristinato la linea telefonica e adsl nonostante sia l’unico responsabile del guasto. - Non ha provveduto al rientro in Tim nonostante ha indebitamente attivato il servizio. - Non ha riscontrato ai miei innumerevoli reclami per dirmi cosa intendete fare. e quindi gli comunicavo che la fattura W2018391263 non sarebbe stata pagata e gli intimavo di ripristinare il servizio e riportare la linea in Tim. Wind risponde sempre con le sue frasi generiche “[... omissis ...]” (vedi all.5) che non possono essere considerate una risposta al reclamo. La linea voce e adsl non vengono ripristinate senza alcuna comunicazione e ad agosto Wind emette una nuova fattura W2019826832 (Vedi All.8). Pertanto in data 07/08/2020 viene inviato un ennesimo reclamo (vedi All.9) in cui si contestata all’operatore che: - nonostante i reclami del 30/04/2020, 16/06/2020 ,24/06/2020 e 07/07/2020 la linea voce XXX e relativa adsl continuano a non funzionare senza alcuna risposta di Wind. - Wind ha portato avanti un cambio di Olo senza avere un contratto firmato e nonostante abbia esercitato il diritto di recesso ai sensi dell’art. 59 del codice del consumatore. Si comunica che la fattura W2019826832 e quelle in emissione non saranno più pagate (senza alcuna contestazione) fino a quando non viene ripristinato il servizio voce a adsl sulla linea XXX con rientro in Tim della linea telefonica stessa. Si richiedeva all’operatore di non rispondere con sue frasi generiche altrimenti avrei passato la pratica al mio legale per farmi tutelare in tutte le sedi. WindH3g smette di rispondere con frasi generiche in quanto non risponde più ai reclami e non attiva linea voce e adsl ma continua ad emettere fatture (vedi All.15) che non vengono pagate e tantomeno contestate perché la situazione è grottesca. In data 16/08/2019 Tim si fa sentire con il recupero crediti (vedi All.14) per richiedere i soldi del router e di chiusura contratto (contestati con lettera di reclamo 16/06/2020 - vedi All.13) e pertanto capisco che l’operatore non vuole collaborare per il rientro in Tim. Considerato che Tim non ha riscontrato al reclamo del 30/04/2020 (Vedi all.1 - e pertanto non potevo sapere del passaggio in winh3g) ed ha proseguito con un totale silenzio in data 21/08/2020 restituisco il router (vedi All.15) in modo che l’operatore non può contestarmi la mancata restituzione del router (dopo aver saputo del l’indebito cambio OLO) e pertanto deve stornare l’addebito delle rate residue mentre i costi di disattivazione se dovuti (195,27 € - vedi All.10) saranno richiesti a windH3g per indebito cambio OLO. Nonostante il silenzio inaudito di WindH3g davanti alla mia



denuncia di gravi disservizi (sospensione del servizio e indebita attivazione del servizio) l'operatore in data 22/11/2020 ha anche di coraggio di inviare una raccomandata in cui mi minaccia di sospendere il servizio (non funzionante dal 29/04/2020) e cessare il servizio (vedi All.16). In data 24/11/2020 cotesto la minaccia dell'operatore (vedi All.17) facendogli presente quanto sopra esposto e gli intimo: - Di riattivare il servizio indebitamente sospeso dal 10/04/2020 - Di passare a Tim la linea XXX o di presentare un contratto regolare. - Di non cessare il servizio fino a quando la controversia non sarà risolta. Dalle dichiarazioni dei due gestori è evidente che i disservizi patiti e patenti non sono dovuti a problemi di cambio operatore e pertanto ho aperto due ricorsi differenti con l'addebito dei disservizi a ciascuno degli operatori secondo le proprie responsabilità. In data 27/01/2021 veniva presentato ricorso UG e GU5 contro Tim e Wind Memorie GU5 Wind /istante /Corecom 02/02/2021 Wind 14.37 "[... omissis ...]" Corecom Piemonte Emette PROVVEDIMENTO TEMPORANEO Fascicolo n. GU5/385121/2021 "[... omissis ...]" WindH3g non ha voluto ripristinare la linea voce e Dati neanche con l'art.5 e durante l'udienza di conciliazione si è rifiutato di prendersi ogni responsabilità se l'istante facendo il cambio OLO con la linea non funzionante perde la numerazione e pertanto non si è potuto ipotizzare alcun accordo.

- Richieste: Wind 1) Riattivazione della linea XXX e adsl come da GU5 presentato, se windH3g non riattiva il servizio in aggiunta all'indebita sospensione del servizio sarà contestato all'operatore la perdita definitiva della numerazione storica attiva dal 2006 o in subordine sarà contestata l'indebita sospensione fino a quando il gestore non attiva i servizi. 2) Pagamento di 195,27€ relativi ai costi di chiusura contratto con Tim (vedi All.10) dovuti all'indebito cambio di OLO fatto dall'operatore senza avere un regolare contratto e nonostante abbia esercitato il diritto di recesso. 3) Storno di tutte le fatture emesse sulla linea XXX e relativa adsl perché indebitamente attivati e non funzionanti. 4) Pagamento di 195 € relativo al router (vedi All.10) di Tim se il costo non viene stornato dall'operator nel ricorso UG parallelo del Corecom Piemonte. 5) Indennizzo di 4.160 € \* per indebita attivazione della linea voce XXX e adsl ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS senza avere un regolare contratto [416 gg x 10 € dal 29/04/2020 (vedi All.6) al 19/06/2021\* / alla data di attivazione del servizio (permettendomi di cambiare operatore) / o alla data in cui l'operatore dichiara la propria responsabilità nell'eventuale perdita del numero se si cambia OLO con la linea allo stato attuale 6) Indennizzo di 4.992 € \* per indebita sospensione della linea voce XXX e adsl ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (12 € x 416 gg dal 29/04/2020 al 19/06/2021 (data di presentazione del presente ricorso). 7) Se windH3g non riattiva la linea telefonica si richiede (in aggiunta all'indennizzo per indebita sospensione) l'indennizzo di 1500 € per perdita numerazione storica attiva dal 2006 [(vedi all.18) mi riservo di presentare elenco telefonico compreso nella fase di definizione se il gestore o l'autorità la richiede]. 8) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 30/04/2020(vedi all.1) relativo all'indebita sospensione della linea telefonica e adsl. 9) Indennizzo di 300 per mancato riscontro reclamo del 12/05/2020 (Vedi all.4) relativo alla contestazione della fattura 7049166643 del 25/04/2020 (vedi All.3) in cui Wind ci addebita MODEM SERCOM WD300 – H&L HUB e alla mancata lavorazione del diritto

di recesso. 10) Il rimborso delle spese necessarie all' espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho dovuto richiedere consulenza tecnica visto che i due operatori non ha dato alcun riscontro a miei reclami lasciandomi senza servizio voce e dati in piena pandemia e con il lavoro di insegnate. \*Indennizzo calcolato al 19/06 /2021 data di presentazione del presente ricorso per un'indicazione di indennizzo tuttavia se il disservizio non viene risolto mi riservo di presentare ulteriore ricorso".

Successivamente, con l'istanza del 26.02.2022 presentata nel procedimento GU14/504246/2022, connesso oggettivamente e soggettivamente al primo, l'istante ha ulteriormente rappresentato e richiesto:

“[...] omissis ...] Premesso che tutti i fatti sopra esposti (vedi All. A descrizione dei fatti e richieste GU14/435082/2021 e allegati da 1 a 18) saranno definiti dal Corecom Piemonte con la delibera GU14/435082/2021 che copre i fatti dal 18/04/2020 (data registrazione vocale) al 19/06/2021 (data di presentazione ricorso di definizione GU14/435082/2021), con il presente ricorso Gu14 intendo contestare a windH3g il proseguo dei disservizi dal 20/06/2020 alla data in cui la controparte non smetteva con i suoi abusi. In data 17/01/2022 dopo l'udienza di definizione invio reclamo a windH3g (vedi All B) in cui faccio presente: “faccio seguito al GU14/435082/2021 presentato in data 19/06/2021 ed andato in decisione in data 17/01/2022 per mancanza di un accordo conciliativo, Considerato che: - sono senza linea telefonica e adsl dal 29/04/2020 - che detto disservizio è stato provocato dalla windH3g che ha portato a termine un cambio di Olo della linea XXX senza avere un contratto regolare, nonostante io abbia esercitato il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 59 del codice del consumatore. - in caso indebita sospensione dei servizi il gestore è obbligato a riattivare i suddetti servizi a sua cura e spese aldilà di cosa farà il cliente dopo l'attivazione dei servizi. - non si è mai parlato di un router autoinstallante nella registrazione vocale (non conforme alle normative vigenti) e non sono in grado di configurare il router che mi avete inviato oltre al fatto che non essere tenuto a farlo. - la vostra dichiarazione unilaterale “la linea funziona regolarmente” non ha alcun valore fino a quando il servizio non viene attivato. - se vi viene addebitato dal Corecom Piemonte di aver cagionato “l'indebita attivazione e sospensione “questo proseguo del disservizio sarà oggetto del nuovo ricorso UG che stiamo per aprire su concilia web perché trattati di stesso disservizio trattato nel UG/3850595/2021 ma per periodo differenti. Vi chiedo di fare intervenire il tecnico per l'attivazione del servizio e di addebitarmi il costo dell'intervento visto che dichiarate che il router che mi avete inviato è autoinstallante e non era previsto l'intervento del tecnico. In caso di mancato riscontro positivo alla presente sarò costretto mio malgrado a protrarre le mie richieste di indennizzo fino ad un vostro ravvedimento”. In data 24 gennaio 2022 Wind risponde “in risposta alla sua segnalazione, la informiamo che il sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it), sezione Internet Mobile -Info&Assistenza - Compatibilità Internet Key, è a Sua disposizione per avere indicazioni dettagliate sulla compatibilità della chiavetta Super Internet al sistema operativo del suo PC. In base al modello della sua Internet Key, semplici istruzioni la

aiuteranno passo dopo passo ad aggiornare il dispositivo per il corretto funzionamento.” (vedi All. B) Visto che la missiva di windH3g non può essere considerata una risposta al reclamo dell’istante in data 24/01/2022 invio ultimo reclamo alla controparte (vedi All. C) in cui si comunica: Considerato che: - la vostra missiva del 24/01/2022 non è una risposta alla mia lettera di reclamo del 17/01/2021 perché il contenuto della stessa non c’entra nulla con il mio reclamo. - contrariamente a quanto insinuate nella vostra missiva del 24/01/202 non ho mai chiesto la “Compatibilità Internet Key,” [...omissis ...] - nella vostra missiva del 24/01/2022 continuate ad insinuare presunti contatti telefonici privi di valore perché vi sto richiedendo cose ben precise e voglio risposte scritte. - sono senza linea telefonica XXX e adsl dal 29/04/2020 per vostre mancanze. - avete apertamente dichiarato di non avere alcuna intenzione di attivare il servizio voce e dati con l’invio di un vostro tecnico nonostante mi sia reso disponibile a pagare personalmente l’intervento del tecnico. - un si tale comportamento va contro ogni normativa vigente e di buon senso. - nonostante il Corecom Piemonte abbia emesso due PT in cui vi ha intimato di attivare il servizio presso la mia abitazione (da voi non rispettati) non può nella sua decisione imporre l’intervento del tecnico per riattivare il servizio voce e dati. - il protrarsi del disservizio sulla linea telefonica XXX renderebbe il recupero del numero inservibile in quanto è da troppo tempo inutilizzato Vi intimo per l’ultima volta ad inviare il tecnico presso la mia abitazione per l’attivazione della linea telefonica XXX e relativa Adsl (a mie spese) o di cessare definitivamente la linea XXX e relativa adsl per vostre mancanze. Si evidenzia quanto segue: - una mancanza di risposta scritta con un contenuto conforme al presente reclamo (entro 10 gg dal ricevimento della presente) sarà considerato come una palese volontà di non volere attivare il servizio e quindi i servizi saranno considerati definitivamente cessati per vostre mancanze. - in caso di cessazione del servizio si comunica che il vostro router è disponibile presso la mia abitazione per essere ritirato a vostre cure e spese dopo aver concordato per iscritto data e ora per il ritiro. - Il vostro comportamento sarà contestato nel nuovo ricorso che mio malgrado sarò costretto ad aprire per il proseguo delle vostre gravi mancanze. WindH3g non risponde e pertanto ho presentato il presente ricorso contestando gli stessi disservizi del GU14/435082/2021 ma per periodi diversi con l’aggiunta della perdita della numerazione storica alla data 03/02/2022 (10 gg dopo l’ultimo reclamo in cui si chiede la cessazione dei servizi per mancanza della controparte). In data 25/02/2022 c’è stata l’udienza di conciliazione in cui il gestore ha confermato la sua volontà (già espressa a seguito del mancato rispetto di due PT del Corecom Piemonte e nelle memorie di repliche GU14/435082/2021(vedi All.G) di non voler far intervenire il tecnico presso la mia abitazione per riattivare la linea XXX e relativa Adsl nonostante abbia dichiarato negli ultimi reclami (vedi All B e C) di voler pagare l’intervento tecnico personalmente. A ulteriore conferma di ciò il gestore alle ore 10.10 (dopo l’udienza di conciliazione tenutasi alle ore 9.30) invia sms (vedi All. H) in cui dichiara di aver cessato la linea XXX “richiedendo anche l’addebito del contributo di disattivazione ed eventuale costo di dismissione del modem secondo delle ipotetiche condizioni generali” Naturalmente richieste che rinvio al mittente per i seguenti motivi: 1) Non esiste alcun contratto conforme per l’attivazione del servizio sulla linea XXX 2) In data 30/04/2020 ho anche esercitato il diritto di recesso ai sensi dell’art. 59 del codice del consumatore (vedi All.1) per mancanze del gestore 3) windH3g con

l'indebito passaggio ha sospeso il servizio voce e dati senza comunicarlo alla scrivente nonostante mio reclamo specifico (vedi All.1) 4) Nonostante l'indebita attivazione e sospensione dei servizi voce e dati, si è rifiutato di attivare i servizi a sua cura e spesa presso l'abitazione della scrivente. 5) Si è rifiutato di inviare il tecnico nonostante mi sia resa disponibile a pagare l'intervento del tecnico. 6) Sono stata costretta a cessare la linea XXX perché le mancanze del gestore sopra elencate (Vedi All. c), non mi permettevano più di utilizzare la linea storica da due anni e il gestore non era intenzionata a riattivarmela presso la mia abitazione. In relazione al pagamento del router richiesto dalla Wind con lo stesso sms si evidenzia che l'apparato è a disposizione per il ritiro del gestore a sua cura e spese presso la mia abitazione come dichiarato nel reclamo dal 24/01/2022 (vedi All. C), visto che la controparte si è rifiutato di attivarlo con l'intervento del tecnico nonostante il gestore non ha alcun contratto conforme e nella registrazione vocale (anche non conforme) non è dichiarato da nessuna parte che si trattava di un router autoinstallante. [... omissis ...]

- Richieste: 1) Storno di tutte le fatture emesse sulla linea XXX e relativa adsl perché indebitamente attivati e non funzionanti. 2) Indennizzo di 5.930 € per indebita attivazione della linea voce XXX e adsl senza avere un regolare contratto [dal 20/06/2021 (data di presentazione GU14/435082/2021) al 03/02/2022 (richiesta di cessazione servizi per mancanze del gestore). 3) Indennizzo di 7.116 € per indebita sospensione della linea voce XXX e adsl dal 20/06/2021 (data di presentazione GU14/435082/2021) al 03/02/2022 (richiesta di cessazione servizi per mancanze del gestore). 4) Indennizzo di 1500 € per perdita numerazione storica attiva dal 2006 per mancanze dell'operatore [(vedi All. E) mi riservo di presentare elenco telefonico completo nella fase di definizione se il gestore o l'autorità la richiede]. 5) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso il proseguo del comportamento incomprensibile avuto dal gestore dopo l'udienza di definizione del 17/01/2022”.

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

L'operatore, con la memoria difensiva presentata nel procedimento GU14/435083/2021, ha chiesto il rigetto della domanda di parte istante, rappresentando quanto segue:

“[... omissis ...] 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” [... omissis ...] La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. [...

omissis ...] 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. Per meglio comprendere tale contestazione, 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 18/04/2020 tramite Teleseller (ossia contratto a distanza) perveniva la richiesta di attivazione della numerazione XXX (doc. 1 – registrazione vocale), che si completava positivamente in data 29/04/2020 (cfr. schermata di seguito). La cliente accetta di procedere con l'attivazione dell'utenza già durante i 14 giorni previsti per il recesso anticipato (cfr. doc. 1 – registrazione vocale). La cliente però rifiutava il modem, come da lei stessa affermato nell'odierna istanza e nelle procedure d'urgenza GU5 (cfr. agli atti: “[...] invio reclamo a wind con cui contesto la fattura 7049166643 perché il router non è stato ritirato dal corriere perché avevo esercitato il diritto di ripensamento): [... omissis ...] In data 18/04/2020 veniva altresì confermata l'ordine tramite e-mail: [... omissis ...] Tale richiesta veniva sottoposta a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le utenze telefoniche. Sin da tali breve premesse è del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell'attivare le numerazioni. Appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le avverse domande, anche con riferimento agli indennizzi. Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; si osserva, infatti, che ulteriori questioni esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014). Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, e relativa al riconoscimento di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza. Si ritiene altresì che l'indennizzo per servizi non richiesti debba essere riconosciuto quando effettivamente il cliente non l'ha richiesto e non quando lo richiede, attende l'attivazione e il giorno dopo tale attivazione esercita il diritto di ripensamento. Nel caso di specie, a parere di questa difesa, non si è configurata assolutamente la fattispecie richiamata da controparte relativa all'attivazione di servizi non richiesti. In data 30/04/2020 (quindi solo dopo che l'attivazione si era completata in data 29/04/2020!!) perveniva un reclamo con il quale lamentava un disservizio tecnico chiedendo il recesso: [... omissis ...] Preme sottolineare alla scrivente difesa che il malfunzionamento rilevato dall'istante a partire dal 29/04/2020, ovvero dal giorno in cui veniva espletava l'attivazione dell'utenza XXX in accesso FIBRA FTTC VULA, è dipesa esclusivamente dal rifiuto dell'apparato modem Fibra FTTC da parte del cliente: [... omissis ...] Preme alla scrivente difesa rilevare che



le offerte FTTH/FTTC vengono attivate sfruttando la tecnologia VoIP, ossia per l'utilizzo del servizio Voce è necessario collegare il telefono di casa al Modem. Se la cliente, come ex adverso affermato, voleva esercitare il diritto di recesso entro i 14 giorni, rifiutando altresì il modem, non si comprende dunque per quale motivo lamentava e continua a lamentare tutt'oggi un malfunzionamento dell'utenza!! Ad ogni buon conto veniva inviata una comunicazione alla cliente invitandola a contattare l'assistenza dedicata alla clientela 159 in data 04/05/2020: [... omissis ...] La cliente ha esercitato il diritto di recesso entro 14 giorni che è stato accolto dalla convenuta; tale recesso è stato richiesto quando oramai l'utenza era attiva e per poter procedere allo stesso era necessario attendere la chiusura dell'ordine a sistema, per poter comunicare il codice di migrazione. Sempre in data 04/05 veniva aperta una segnalazione per richiedere lo storno del costo di migrazione per recesso con rientro in Tim, ma lo storno veniva concesso erroneamente per una precedente fattura W1911622712 riferito sempre alla linea XXX precedentemente attivata in Wind Tre e disattivata in seguito a migrazione verso altro gestore nel 2019. Veniva emessa la nota di credito n. 912385354 di euro 35 che veniva rimborsata mediante assegno come ex adverso confermato (doc. 2 – nota di credito 912385354). [... omissis ...] In data 12/05/2020, 19/05/2020, 16/06/2020, 09/07/2020, 07/08/2020, 24/11/2020 pervenivano dei reclami con i quali continuava a contestare il mancato funzionamento dell'utenza. Si ribadisce, qualora fosse necessario, che non si trattava di un malfunzionamento, bensì del rifiuto del modem da parte della cliente che non le consentiva di utilizzare l'utenza. Si tentavano dei contatti alla cliente ai quali non rispondeva e venivano inviate le relative risposte ai reclami (doc. 3 – risposte ai reclami). In data 29/01/2021 e 21/06/2021 l'istante promuoveva due procedure d'urgenza ex art. 5 prevista dal Regolamento (GU5/385121/2021 e GU5/435095/2021) con le quali la convenuta faceva ancora presente alla cliente che era necessario un contatto telefonico al fine di verificare gli asseriti disservizi e programmare la consegna del modem, che l'utenza era regolarmente attiva e che se non voleva avvalersi del servizio richiesto era necessario procedere con una migrazione verso altro gestore. A tal fine comunicava il codice di migrazione: [... omissis ...] Destituita di fondamento appare quindi la lamentela relativa alla mancata risposta ai reclami in quanto, in seguito all'emissione delle succitate note di credito (cfr. gestione nota di credito 912385354), la convenuta ritiene di aver adempiuto anche per facta concludentia, avendo dato seguito alle richieste del cliente e avendo inviato la risposta all'odierno istante, sia in seguito ai reclami sia in seguito alle procedure d'urgenza promosse. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nel caso di specie la cliente afferma di aver sottoscritto un contratto con Wind Tre mediante registrazione vocale, ha esercitato il diritto di recesso solo dopo che l'utenza risultava già attiva a sistema, non ha accettato il modem, né i contatti con i quali la convenuta più volte tentava di raggiungere l'istante telefonicamente sia verso le numerazioni attive con Wind Tre, sia verso numerazioni indicate nel corso della procedura d'urgenza (cfr. schermate di risposta al GU5). Wind Tre intende rilevare come il comportamento posto in essere dall'istante, contrario a correttezza e buona fede, integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto. Senza voler in questa sede tediare l'Autorità con il percorso dottrinale e giurisprudenziale che ha portato all'elaborazione di tale figura, non espressamente codificata, basti rilevare come l'abuso del diritto è stato



interpretato quale violazione di un duplice obbligo: quello positivo di attivarsi per tutelare l'utilità della controparte e quello negativo di evitare comportamenti, astrattamente legittimi, volti tuttavia a danneggiare l'altra parte del rapporto. [... omissis ...] Nel caso di specie che il diritto sia stato esercitato per fini secondari, con suo abuso, è reso evidente dalla sistematicità delle richieste avanzate dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Appare evidente come il reale fine non sia l'effettiva tutela di un proprio diritto (ossia la restituzione di quanto addebitato o la riattivazione di un'utenza ...), bensì il tentativo di ottenere sistematicamente gli indennizzi, anche in considerazione del fatto che le fattispecie lamentate nella presente istanza risultano già soddisfatte almeno da tre precedenti delibere la n. 12 e 13 del novembre 2019 e la n. 37 del settembre 2020. Preme rilevare che in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non debbano trovare accoglimento a parere della scrivente difesa, in caso di abuso da parte del cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Alcuni reclami sono stati ricevuti anche successivamente alle due procedure d'urgenza GU5 con le quali il cliente era stato informato e aveva ricevuto le risposte alle sue contestazioni. [... omissis ...] 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. Preme richiamare l'art. 15 delle Condizioni contrattuali: "[...] Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio. Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare, sarà addebitata la quota parte del costo dell'offerta relativo al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta. In caso di portabilità, il recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto con il suo

precedente operatore. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. [... omissis ...] 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., approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Si rappresenta che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore quest'ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; con la suddetta delibera l'Autorità ha 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- ovvero oneri informativi - 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. Destituita di fondamento appare pertanto la lamentela relativa alla perdita della numerazione, in quanto la numerazione è perfettamente attiva e dunque la cliente può accettare il modem (o utilizzarne uno eventualmente in suo possesso) in modo da poter utilizzare l'utenza, oppure può richiedere la migrazione verso altro gestore comunicando il codice di migrazione, già più volte indicato dalla convenuta. Preme sottolineare alla scrivente difesa che, in accordo con il delegato Sig. Marco De Santis, il gestore ha provveduto a rinviare il modem alla cliente che è stato attivato in data 21/07/2021, con addebito della prima rata sulla fattura W2123068532: [... omissis ...] Si fa presente che per l'utilizzo è sufficiente collegare il telefono di casa al modem, come indicato anche nella mail di conferma attivazione del 18/04/2020 sopra riportata. Ad ogni buon conto il supporto tecnico ha tentato di contattare la cliente in data 31/08/2021 alle ore 12.50 e in data 16/09/2021 alle ore 13.14 al numero XXX per verificare il corretto funzionamento, ma non era raggiungibile. Il supporto cercherà comunque di contattarla ancora. Si rileva inoltre che la fattura n. 7049166643 del 25/04/2020 relativa al router rifiutato dal cliente e depositata da controparte non deve essere saldata, in quanto il costo del modem viene addebitato in fattura a rate. Se il modem non viene consegnato, le rate non vengono addebitate, come effettivamente avvenuto, e la fattura viene annullata. Da ultimo si rileva che la cliente nelle richieste si riferisce a entrambi i gestori in quanto da una parte chiede la riattivazione dell'utenza a Wind Tre e dall'altra chiede il rientro in Tim. Non si comprende dunque la ragione per cui la presente istanza non sia stata estesa anche all'operatore Tim. Per tali motivi si richiede che il presente procedimento venga esteso anche a Tim e si ritiene altresì che la decisione debba essere demandata all'Agcom per competenza, considerando la natura della contestazione e soprattutto le richieste di controparte. 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 [... omissis ...]". Il

gestore ha quindi concluso le proprie memorie precisando che la posizione contabile rilevava un debito pari ad € 407,51, portata da fatture di cui chiedeva il pagamento.

Successivamente, con la memoria difensiva presentata nel procedimento GU14/504246/2022, l'operatore ha preliminarmente eccepito l'improcedibilità dell'istanza, per espressa previsione normativa ai sensi dell'art. 6, comma 4 e dell'art. 14, comma 2, Delibera 353/19/CONS. In particolare, ai sensi dei suddetti articoli, ha rilevato che "[... omissis ...] 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". Ha poi proseguito precisando che: "Nel caso di specie è stato già avanzato dall'odierno istante il procedimento GU14/435083/2021, con cui l'istante contestava l'attivazione del n. XXX in quanto dichiarava di aver rifiutato il modem e di aver esercitato il diritto di ripensamento. Contestava inoltre di aver ricevuto il modem ma che la cliente non era in grado di avviarlo e che quindi era senza linea; si rifiutava altresì di richiedere la migrazione verso altro gestore. Per tale ragione chiedeva: - la perdita della numerazione - l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti - l'indennizzo per interruzione della linea per motivi tecnici (cfr. doc. 1 - Formulario GU14 435083). Nella presente istanza GU14/504246/2022 il cliente contesta "il prosieguo dei disservizi dal 20/06/2020 alla data in cui la controparte non smetteva con i suoi abusi", trattandosi a suo dire di periodi successivi, e chiedendo: - la perdita della numerazione in seguito alla richiesta di disdetta inviata dal cliente, - l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti - l'indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza (doc. 2 - Formulario GU14 504246). Dalla semplice lettura delle istanze di conciliazione avanzate dalla controparte e relativa documentazione con l'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 e oggetto del contendere è sempre la medesima utenza. 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. 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. [... omissis ...] 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 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 [... omissis ...]” Il Gestore ha poi, inoltre, eccepito 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. [... omissis ...] Wind ha in seguito rimandato alla memoria già depositata e oggetto di definizione presso il Corecom per tutto il periodo fino al 17/01/2022; quindi, riportando i fatti e gli accadimenti successivi al verbale di mancato accordo del 17/01/2022 e ritenendo le doglianze avanzate ex adverso prive di pregio e soprattutto improcedibili, ha esposto nel merito: “in data 17/01/2022 (ossia lo stesso giorno in cui si era tenuta l'udienza GU14/435083), perveniva alla convenuta un ulteriore reclamo tramite e-mail pec, con il quale la cliente lamentava nuovamente il mancato funzionamento della linea dal 29/04/2020, fatto di cui si era appena discusso in udienza e per il quale si è in attesa di definizione da parte del Corecom (cfr. doc. 4 – reclamo del 17/01/2022). Venivano tentati dei contatti telefonici ai recapiti n. XXX e XXX, ma la cliente non rispondeva. In data 24/01/2022 veniva inviata la seguente risposta: [... omissis ...] In data 25/01/2022 perveniva un'e-mail pec con oggetto: “Richiesta di cessazione della linea XXX per vostre mancanze” (doc. 5 – reclamo del 25/01/2022). In data 26/01/2022 veniva tentato un contatto alla cliente che non rispondeva e veniva dunque inviato un messaggio informativo in data 28/01/2022 sul n. XXX per informarla della ricezione della richiesta di disdetta: [... omissis ...] Preme rilevare che in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non debbano trovare accoglimento, in caso di abuso da parte del cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza (art. 10 Carta Servizi). Si rileva infine che in base alle disposizioni della Carta Servizi e alle Condizioni contrattuali: “l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto”. In data 22/02/2022 e 26/02/2022 anche il servizio di assistenza tecnica effettua dei tentativi di contatto, ma rispondeva solo il delegato della cliente che affermava che l'utenza era disattiva e dunque rifiutava l'assistenza: [... omissis ...] In data 25/02/2022 l'utenza de quo veniva cessata in seguito alla richiesta da parte della cliente, entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta secondo le disposizioni delle Condizioni Contrattuali: [... omissis ...] Ad ogni buon conto si rileva che la convenuta ha provveduto allo storno delle fatture emesse dal 29/04/2020 al 20/07/2021 mediante emissione di note di credito che si provvede a depositare, per un totale di euro 361,52. Tali note di credito venivano utilizzate in compensazione sulle fatture rimaste insolute (doc. 7 – note di credito). La convenuta ha altresì provveduto ad emettere un accredito di euro 11,55 + iva per rimborsare i canoni addebitati nella fattura n. W2119936947. Tale accredito è visibile nella fattura n. W2132370986 (doc. 8 – fattura n. W2132370986): [... omissis ...] Destituita di fondamento appare pertanto la lamentela in merito alla perdita della numerazione in quanto l'utenza è stata cessata su richiesta della cliente. Si ricorda inoltre che il mancato utilizzo dell'utenza è dipeso esclusivamente dal rifiuto da parte della cliente di collegare il modem e il recupero della numerazione ben poteva essere eseguito mediante la semplice richiesta di migrazione verso altro gestore, richiesta che la

cliente si è rifiutata di eseguire. Si vuole richiamare in tal senso la recente determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: “[...] si ritiene che al dovere di informare d’una parte corrisponda l’onere d’informarsi dell’altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull’operatore incombe l’obbligo di rendere disponibili all’utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell’utente prenderne compiutamente visione”. 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. In seguito alla disattivazione anticipata dell’utenza veniva emessa la fattura n. W2207522370 (in osservanza delle disposizioni delle Condizioni contrattuali) relativa ai costi di cessazione dell’utenza pari ad euro 22 (già rimodulati in ottemperanza alle disposizioni della Delibera 487/18/CONS) e alle rate residue del modem (doc. 6 – fattura W2207522370). 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., approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. La fonte primaria aggiunge che “L’Autorità’ per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull’attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2.” Da quanto richiamato, se ne deduce che l’Autorità citata è competente nella vigilanza sull’attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Le Linee Guida sopra citate prevedono che “Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”. Aggiunge poi che “l’attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi”. È in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un’istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori

nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi di WIND eliminando alcuni e riconoscendo altri. WIND ha provveduto di conseguenza a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel sito istituzionale. Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AGCom. Altrettanto destituite di fondamento appaiono le richieste: - Storno di tutte le fatture emesse sulla linea XXX e relativa adsl perché indebitamente attivati e non funzionanti – già oggetto di precedente istanza. - Indennizzo di 5.930 € per indebita attivazione della linea voce XXX e adsl senza avere un regolare contratto [dal 20/06/2021 ((data di presentazione GU14/435083/2021) al 03/02/2022 (richiesta di cessazione servizi per mancanze del gestore) – già oggetto di precedente istanza, - Indennizzo di 7.116 € per indebita sospensione della linea voce XXX e adsl dal 20/06/2021 (data di presentazione GU14/435083/2021) al 03/02/2022 (richiesta di cessazione servizi per mancanze del gestore) - già oggetto di precedente istanza; - Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità – già richieste in precedente istanza, - Attivazione servizi non richiesti – già oggetto di precedente istanza in quanto si ribadisce che l'utenza non è mai stata sospesa e era perfettamente attiva. Si tratta altresì di questioni di cui si è già discusso nel precedente GU14, per le quali non può essere ripresentato un nuovo procedimento in Corecom e per le quali si sta attendendo una definizione da parte del Corecom; su tutte queste richieste infatti c'è già una valutazione del Corecom in corso e quindi un eventuale riconoscimento della presente istanza, comporterebbe una duplicazione degli indennizzi eventuali e delle spese di procedura, nonché un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito. Inoltre, a sostegno di quanto suesposto, è necessario richiamare i principi di razionalizzazione e ragionevolezza (finalizzati ad evitare oneri superflui), che dovrebbero essere applicabili a tutte le pubbliche amministrazioni, nonché il principio di sussidiarietà che come noto prevede che la controversia dovrebbe essere gestita dal privato e solo qualora il privato non riesca a risolverla, dovrebbe esser previsto l'uso di strumenti pubblici. Del resto, consentire all'utente la riproposizione di istanze con medesime doglianze, non consente l'abbattimento dei maggiori costi che tali condotte comportano, generando piuttosto aggravii che continuano ad essere sopportati in massima parte da codesto Corecom, in violazione del principio di efficacia e di economicità dell'azione amministrativa di cui all'art. 1 della legge 7 agosto 1990 n. 241. Si insiste pertanto con la richiesta di improcedibilità della presente istanza. 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. [... omissis ...]” Precisando infine che la posizione contabile rileva un debito pari ad € 521,94, il gestore ha concluso chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

Con memorie depositate il 03.10.2021 (con riferimento al procedimento GU14/435083/2021) e il 13.05.2022 (per quello recante n. GU14/504246/2022), parte istante ha replicato alle sopraesposte memorie difensive di controparte, ribadendo nonché sviluppando le argomentazioni già oggetto delle rispettive istanze introduttive.

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

In via preliminare, si dispone la riunione per connessione oggettiva e soggettiva dei procedimenti GU14/435083/2021 e GU14/504246/2022, decisi congiuntamente con l'odierno provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 10, All. A del. 359/19/CONS. Ancora preliminarmente:

- con riferimento al GU14/435083/2021, non è stata ravvisata, contrariamente a quanto eccepito dal gestore, alcuna richiesta relativa a risarcimento del danno e, in ordine alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, pur posta la mancata allegazione di eventuale nota spese, si rammenta che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma possono essere determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità;

- relativamente al procedimento GU14/504246/2022, richiamato quanto già esposto in materia di spese, si ritengono altresì rigettabili le ulteriori eccezioni sollevate da Wind Tre di inammissibilità / improcedibilità riguardanti la violazione del principio del ne bis in idem esclusivamente con riferimento alle doglianze riferite al periodo successivo al 20.06.2021 (di prosieguo dei disservizi).

Premesso quanto sopra, l'Ufficio non può comunque astenersi dall'evidenziare una violazione in capo a parte istante dei principi in materia di chiarezza e sinteticità degli atti: i fatti e le richieste sono stati esposti in maniera inutilmente prolissa e ripetitiva, rinviando a copiosi allegati e rendendo particolarmente improba l'attività istruttoria dell'Ufficio scrivente.

Tanto valutato, le richieste avanzate nei due procedimenti - trattate quindi congiuntamente - vengono parzialmente accolte per i motivi che seguono.

Va premesso che le dinamiche fattuali e le relative richieste di indennizzo traggono sostanzialmente origine da un'attivazione contrattuale non riconosciuta da parte istante perché, a suo dire, avvenuta in dispregio di diritto di ripensamento legittimamente esercitato; a fronte di ciò, a partire dal 29.04.2020 l'utente lamentava un disservizio consistente nella totale assenza delle linee voce e dati, fatto oggetto dei procedimenti UG/385095/2021 e GU14/435083/2021 nonché, a causa di suo prosieguo dal 20.06.2021 in poi, degli ulteriori UG/497407/2022 e GU14/504246/2022.

L'istruttoria eseguita (che è stata condotta, pertanto, attraverso la contestuale disamina degli atti dei due procedimenti sopracitati, nonché di quelli di urgenza, aperti nelle date 27.01.2021 e 19.06.2021, recanti nn. GU5/385121/2021 e GU5/435095/2021), ha permesso all'Ufficio di stabilire quanto segue.

La domanda posta sub 1) nel fascicolo GU14/435083/2021 si ritiene superata in ragione di intervenuta cessazione della linea XXX avvenuta in data 25.02.2022, come



emerso dalla visione dell'all. H, contenuto nel fascicolo documentale di cui al secondo procedimento presentato dall'istante recante n. GU14/504246/2022.

Ancora con riferimento al primo fascicolo citato, le richieste avanzate sub 2) e 4), volte ad ottenere da Wind, rispettivamente, "il pagamento" dei costi di chiusura del contratto con Tim nonché del relativo router, non possono essere accolte, in mancanza di allegazione documentale comprovante l'avvenuto saldo dell'addebito, il cui onere ricade sull'utente; in materia, in particolare, i precedenti dell'Autorità sono univoci nel ritenere accoglibile la domanda di rimborso dell'utente solo dietro esibizione della "prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture" che configura uno specifico onere probatorio incombente sulla parte (v. ex multis delibera Agcom n. 70/12/CIR in tema di pretesa illegittimità della fatturazione e conseguente richiesta di rimborso degli importi pagati dall'utente, richiamata anche con delibera Corecom Emilia-Romagna n. 66/15).

Con riferimento alle successive richieste di indennizzo di cui ai punti 5) e 6) del procedimento GU14/435083/2021 va considerato, ai fini della loro definizione, che l'utente esercitava il diritto di ripensamento tramite comunicazione scritta inviata in data 30.04.2020, nella quale segnalava altresì la presenza di un disservizio cominciato il giorno precedente.

Wind avrebbe riscontrato tale missiva il 04.05.2020 chiedendo di essere ricontattata ma, oggettivamente, non dava corso senza indugio alle operazioni volte ad interrompere il processo di attivazione del contratto prima che quest'ultimo producesse effetti permanenti e a ripristinare compiutamente e in un termine temporale ristretto la situazione quo ante.

Secondo la normativa di settore, i gestori non dovrebbero processare la migrazione, ovvero non dovrebbero proseguirla, ovvero ancora dovrebbero interromperla e ripristinare la precedente configurazione, in pendenza del termine utile per manifestare eventuale ripensamento, o all'atto della sua ricezione; ove ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento.

Ora, nel caso di specie, l'attivazione invece espletata dal gestore sarebbe stata giustificata – come dallo stesso dichiarato nelle difese – dalla circostanza di avere ricevuto dalla ricorrente una richiesta ritenuta idonea a determinarla, avendo questa prestato il proprio consenso all'esecuzione immediata del contratto e precludendosi così il ripensamento; tuttavia, la registrazione vocale prodotta a sostegno si è rivelata essere scarsamente comprensibile ed udibile e, quindi, non idonea a provare quanto affermato da Wind sullo specifico punto, in assenza peraltro di puntuale indicazione circa la collocazione temporale del passaggio in questione nel corpo della registrazione stessa. Alla luce di tali fatti, si ritiene quindi ravvisabile una responsabilità in capo al gestore, consistente nel non avere tenuto conto della manifestazione di volontà espressa dalla parte istante nella comunicazione del 30.04.2020 e nell'aver dato seguito all'attivazione di un contratto non più richiesto dalla cliente; ciò fa sì che i vari disservizi conseguentemente intervenuti possano, ai fini dell'erogazione del dovuto indennizzo a ristoro, confluire nella fattispecie delle attivazioni non richieste, da considerarsi assorbente essendo emersa agli atti la riconducibilità dell'assenza di servizio al mancato collegamento del modem restituito: ne consegue che i due distinti indennizzi richiesti dalla parte istante dovranno

essere unificati, anche nel rispetto del principio di equità stabilito da Agcom nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS (paragrafo III.5.2-3).

Pertanto, premessa in ogni caso l'accoglibilità delle richieste di storno di tutta la fatturazione emessa avanzate con riferimento alla linea XXX e relativa adsl in entrambi i procedimenti presentati (rispettivamente sub 3) nel primo e sub 1) nel secondo), in parziale accoglimento delle domande poste sub 5) e 6) dovrà essere imputata in capo a Wind la liquidazione di un indennizzo calcolato ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento, secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per ciascun servizio (nel caso di specie, fonia e adsl), per il periodo ricompreso tra il 30.04.2020 (data di comunicazione al gestore del ripensamento) e il 21.07.2021 di attivazione da parte di Wind seguita al concordato invio del modem (v. gli atti del procedimento di urgenza GU5/435095/2021 nonchè le memorie difensive dell'operatore), per un numero di giorni pari a 447 e per un totale complessivo di € 4.470,00.

Quanto agli ulteriori periodi da indennizzare specificamente richiesti sub 2) e 3) nel procedimento GU14/504246/2022 (avente ad oggetto il prosieguo dei disservizi a partire dalla data del 20.06.2021, giorno successivo alla presentazione della prima richiesta di definizione della controversia recante GU14/435082/2021), si è ritenuto che la prima domanda citata non possa essere accolta in quanto l'indennizzo per l'indebita attivazione della linea voce e dell'adsl è già stato erogato definendo le richieste del precedente procedimento, secondo i parametri più sopra rappresentati e fino al 21.07.2021, giorno, come già indicato, di attivazione a seguito di concordato invio del modem.

Preme infatti evidenziare che in tale fase parte istante ben avrebbe potuto, a fronte della contestata esigenza di autoinstallazione del modem e relativa opposizione, prontamente richiedere la migrazione della linea verso altro operatore tramite il codice nel frattempo acquisito (v. già atti del procedimento di urgenza GU5/385121/2021, documento datato 15.02.2021); circa il prosieguo della durata del disservizio, l'ufficio scrivente non ha quindi potuto esimersi dal rilevare come il comportamento adottato dall'istante sia apparso in contrasto rispetto alle regole generali in materia di diligenza e correttezza.

Giova a tal proposito rammentare quanto segue.

L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'articolo 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*; in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, "la buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (ex pluribus, Cass., sent. 15 febbraio 2007 e Cass., sent. 11 gennaio 2006, n. 264).

Nel caso di specie, è infatti apparso innegabile che il disservizio si sia notevolmente protratto anche a causa di un concorso colposo della parte attorea la quale, oltre ad avere richiesto il primo provvedimento di urgenza volto alla riattivazione soltanto in data 27.01.2021 (quindi, dopo circa nove mesi dall'inizio del disservizio reclamato il 30.04.2020), permaneva poi nel rapporto contrattuale contestato fino alla data 24.01.2022 di richiesta di cessazione, rifiutandosi nelle more di effettuare autonomamente il semplice collegamento richiesto e insistendo per ottenere intervento tecnico qualificatosi come "non necessario" agli atti del procedimento d'urgenza GU5/435095/2021 in quanto, come dichiarato e ribadito formalmente dal gestore in seno allo stesso, "la linea è già attiva" e "non vi sono disservizi in corso."

Evidenziata anche l'esistenza di un orientamento dell'Autorità volto all'esonero del gestore da responsabilità per il protrarsi del mancato utilizzo del servizio dipeso dalla mancata configurazione di apparati interni, si è ritenuta altresì priva di pregio la circostanza rivendicata dall'istante di una mancata previsione contrattuale in merito a un obbligo di autoinstallazione, in considerazione del fatto che il contratto del 18.04.2020, reso oggetto di ripensamento, non è mai stato dalla stessa riconosciuto.

Non potrà nemmeno essere accolta la soprariportata domanda, posta sub 3), di indennizzo per sospensione della linea a partire dalla data 20.06.2021 in quanto l'utente è già stato indennizzato in misura unitaria fino al 21.07.2021 e si rinvia pertanto alle motivazioni della decisione già precedentemente esposte con riferimento a quel punto. Ancora, relativamente alla richiesta di cui ai punti 7) del primo procedimento GU14/435083/2021 e 4) del secondo (recante n. GU14/504246/2022) di un indennizzo per perdita della numerazione, va precisato che non si comprende la ratio di tale pretesa, in considerazione del fatto che la scelta di chiedere la cessazione della linea è stata decisa dalla parte istante il 24.01.2022 in luogo di procedere a tempo debito – per salvaguardare l'interesse alla linea stessa - con altra modalità di conservazione (quale la già più volte citata possibilità di migrazione presso altro operatore, a fronte di comunicazione di codice ottenuto già a partire dalla data del 15.02.2021, vedasi atti procedimento GU5/385121/2021, operazione che avrebbe consentito il mantenimento della numerazione).

Venendo ora alla definizione delle richieste poste sub 8) e 9) nel fascicolo GU14/435083/2021 di indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 30.04.2020 e del 12.05.2020, si osserva quanto segue.

Il contenuto del primo reclamo citato non può integralmente configurarsi in tale veste, vertendo principalmente su una mera comunicazione di intervenuto ripensamento; quanto alla segnalazione di assenza di servizio della linea telefonica nonché dell'adsl, altresì in esso denunciata, si reputa che la stessa possa considerarsi già remunerata con l'indennizzo versato in accoglimento congiunto delle domande poste sub 5) e 6). Relativamente invece al secondo reclamo sporto, in assenza di prova resa dal gestore circa l'avvenuto invio alla ricorrente e ricevimento da parte di quest'ultima della risposta, dovrà - in accoglimento della relativa richiesta - essere erogato un indennizzo nella misura massima consentita dall'art. 12, comma 1 del Regolamento e quindi pari ad € 300,00, calcolato dal 12.05.2020 alla data 19.04.2021 di udienza di conciliazione, detratti 45 gg. contrattualmente previsti per la lavorazione dello stesso.

Con riferimento infine alle richieste di spese, avanzate in entrambi i procedimenti, si ritiene che le stesse debbano essere rigettate, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risultano essere state prodotte ai fascicoli documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

La società Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento delle istanze presentate da XXX di cui ai procedimenti GU14/435083/2021 e GU14/504246/2022, riuniti come già esposto, è tenuta a:

- corrispondere all'utente l'importo di € 4.470,00 (quattromilaquattrocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- corrispondere all'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12.05.2020, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- stornare ogni fattura emessa con riferimento alla linea XXX e adsl.

Rigetta le domande poste sub 2), 4), 6), 7), 8) e 10) nel procedimento GU14/435083/2021 e sub 2) parte, 3), 4) e 5) nel procedimento GU14/504246/2022.

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, 16 ottobre 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli