

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini <del>Stefano Rasulo</del> Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

**Deliberazione n. 25 del 3 luglio 2024**

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/664150/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	<b>X</b>	
Fabrizio Comencini	<b>X</b>	
Stefano Rasulo		<b>X</b>
Enrico Beda	<b>X</b>	
Edoardo Figoli	<b>X</b>	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**Vista** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 21/02/2024 acquisita con protocollo n. 0055115 del 21/02/2024;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

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

XXXXXXXXXXXX espone di avere chiesto urgentemente all'operatore Windtre S.p.A. l'attivazione urgente del servizio Fibra, presso la propria nuova abitazione di residenza.

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

L'operatore convenuto – Wind Tre S.p.A. – espone che il 9/11/2023 veniva inoltrato ordine di trasloco dell'utenza n. XXXXXXXXXX presso la nuova sede di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Tale ordine risultava sospeso per “KO Accodamento per nuova lottizzazione”. In data 29/1/2024 perveniva a Wind Tre S.p.A. provvedimento d'urgenza GU5/659204/2024 dinanzi a questo Corecom, avente ad oggetto il sollecito trasloco dell'utenza in parola, nel quale veniva specificato, dallo stesso istante, che già in data 22/11/2023 egli era stato edotto circa la carenza di infrastrutture.

L'utente chiedeva, altresì, l'attivazione provvisoria di una FWA. Il 2/2/2024, l'operatore confermava all'istante che la richiesta di trasloco risultava sospesa per “nuova lottizzazione” e che l'attivazione del servizio FWA presupponeva necessariamente l'annullamento dell'ordine di trasloco in corso, l'assegnazione di una nuova numerazione e la conseguente perdita del numero XXXXXXXXX Comunicava altresì che la data prevista di risoluzione fornita da TIM era differita al giorno 8/2/2024. In data 9/2/2024 la convenuta informava l'istante che TIM aveva prorogato la DPR al 14/2/2024. Specificava altresì che l'intervento era rimesso alla competenza esclusiva di TIM, quale proprietaria dell'infrastruttura di rete. Comunicava che, qualora l'istante non avesse voluto attendere tale tempistica, poteva chiedere la migrazione ad altro operatore in esenzione spese fornendo il codice XXXXXXXXXXXX In data 13/2/2024 il Corecom, considerata la complessità del caso ed appurato che non era possibile emettere provvedimento temporaneo, decideva di lasciare il GU5 aperto per permettere alle parti di comunicare in attesa dell'udienza. In data 20/2/2024 la convenuta, a seguito di costante monitoraggio della situazione, apprendeva da TIM che la data DPR era stata prorogata al 26/2/2024 in quanto per lo scavo il Comune di Verona non aveva ancora concesso il permesso. Altrettanto Wind Tre faceva con le ulteriori successive richieste di proroga di TIM. In data 28/3/2024 Wind Tre informava dell'ulteriore proroga di TIM al 2/4/2024 e specificava ancora una volta che non era nelle condizioni di dar corso ad alcuna azione, posto che le attività di ampliamento dell'infrastruttura di rete erano rimesse alla competenza esclusiva di TIM quale proprietaria della stessa. Rilevava altresì che le attività di implementazione dell'infrastruttura necessarie all'esecuzione del tra-sloco erano subordinate al rilascio di autorizzazioni amministrative, allo stato mancanti. In data 29/4/2024 TIM confermava di non aver ricevuto ancora i permessi dal Comune per l'esecuzione dei lavori.

L'operatore conclude confermando di essere in attesa da TIM della data di prevista risoluzione e che, non avendo contezza della stessa, non di propria competenza, XXXXXXXXXXXX potrà migrare ad altro OLO o disattivare il contratto in esenzione spese. Wind Tre insiste, infine, per il rigetto di ogni domanda avversaria. La replica dell'utente L'utente ha reiterato le richieste già proposte in formulario con plurimi solleciti, inseriti nella piattaforma Conciliaweb il 5/4/2024, il 12/4/2024, il 19/4/2024, il 23/4/2024, il 7/5/2025.

Con sollecito del 12/4/2024, inoltre, l'utente ha formulato richiesta di “storno fatture emesse già pagate per servizio non usato

### 3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXXX chiede all'operatore resistente Wind Tre S.p.A. l'attivazione urgente del servizio FIBRA, già richiesta nel novembre 2023. Wind Tre rileva a propria difesa che l'operazione di attivazione è rimasta inevasa per indicazione "KO accodamento per nuova lottizzazione", fornita a più riprese dal proprietario della rete (TIM S.p.A.) e rimaste inevasate, a quanto riferito da Tim S.p.A., per ritardi del Comune di Verona nel rilascio dei titoli autorizzativi all'esecuzione dei lavori necessari. Conclude ribadendo di aver sempre adempiuto ai propri obblighi informativi verso il cliente e chiede il rigetto delle istanze di controparte.

Tanto premesso, si ritiene che l'istanza formulata da XXXXXXXXXXXXXXX non sia meritevole di accoglimento, per i motivi che seguono.

In rito, si ritiene non ammissibile la richiesta di "storno fatture emesse già pagate per servizio non usato" che l'utente ha formulato per la prima volta con intervento in piattaforma Conciliaweb del 12/4/2024, in quanto tale istanza non è stata originariamente proposta con formulario di definizione né, tantomeno, con originario formulario di conciliazione UG/659199/2024. Deve pertanto ritenersi che, con riferimento all'utente in parola, sia intervenuta decadenza dalla possibilità di proporre detta richiesta. Si rileva, inoltre, che nessuna delle parti ha richiesto l'integrazione del contraddittorio al proprietario di rete Tim S.p.A., ipotesi espressamente contemplata dall'art. 19 del Regolamento di procedura (all. B, delibera Agcom n. 358/22/CONS).

Quanto al merito della vicenda, si osserva quanto segue.

Giova preliminarmente premettere che, ai sensi del Regolamento indennizzi, art. 4, "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a riconoscere un indennizzo (...); l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Giova altresì considerare che, ai sensi dell'art. 8 della Carta dei Servizi di Wind Tre S.p.A., in punto di attivazione del servizio, l'operatore si impegna "a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la proposta dovrà essere considerata non accettata. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a Windtre (...) una volta completato il trasloco stesso, il cliente ha diritto agli indennizzi previsti..."; nel mentre, all'art. 12 della medesima carta, è previsto che "Windtre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo (...)".

Nella ricostruzione fattuale dei fatti controversi, da un lato è incontestato che XXXXXXXXXX abbia richiesto il trasloco della linea il 9/11/2023, dall'altro è altrettanto incontestato, per espressa dichiarazione dell'istante (v. comunicazione del 13/2/2024 inserita nel fascicolo relativo al provvedimento di urgenza GU5/659204/2024) che l'informazione relativa al ritardo e agli impedimenti tecnici ostativi all'attivazione del servizio gli veniva fornita dall'operatore già in data 22/11/2023 ("in data 09/11/2023 lo scrivente chiede il trasloco della linea XXXXXXXXXX presso indirizzo via XXXXXXXXXX In data 22/11/2023 esce tecnico che rappresenta il problema di carenza d'infrastrutture").

L'operatore, inoltre, ha costantemente informato l'utente sugli inconvenienti tecnici che ostavano all'esecuzione dei lavori sulla rete infrastrutturale, di competenza TIM S.p.A., come si evince dalle comunicazioni del 21/2/2024, del 26/2/2024, del 4/3/2024, dell'8/3/2024, dell'11/3/2024, del 25/3/2024 e del 28/3/2024, inserite nel fascicolo documentale del procedimento GU5/659204/2024, oltre ad averne dato conto in memoria difensiva, precisando in quest'ultima sede, peraltro, che l'attivazione di un servizio FWA provvisorio avrebbe comportato per l'utente la perdita della numerazione storica XXXXXXXXXX. Quanto al rispetto, da parte dell'operatore, degli oneri informativi su di esso gravanti, va peraltro considerato che, per giurisprudenza costante (v., tra gli altri, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 8/22), "a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, soddisfacendo la domanda attraverso l'espletamento del trasloco oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto, così da consentire allo stesso di assumere le determinazioni del caso": nel caso di specie l'utente, per suo stesso

riconoscimento, ha potuto apprezzare sin dal primo intervento di WindTre le ragioni ostative all'immediata attivazione del servizio, essendo pertanto in condizione di determinare le proprie conseguenti scelte (es. migrare verso altro operatore, accettare la perdita della numerazione, ecc...) Deve pertanto ritenersi che la condotta dell'operatore non si sia discostata dall'adempimento a quanto contrattualmente previsto: ai sensi della Carta dei Servizi, infatti, l'operatore non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco e subordina l'effettuazione dello stesso alla relativa possibilità tecnica.

Deve inoltre ritenersi non ravvisabile alcuna delle ipotesi che, ai sensi del Regolamento indennizzi, abiliterebbero il riconoscimento in favore di XXXXXXXXXXX di un indennizzo per mancata attivazione del servizio richiesto, dal momento che l'operatore ha adempiuto ai propri oneri informativi con tempestività e che l'impedimento tecnico-amministrativo è da reputarsi veritiero, considerando anche quanto fatto presente da Tim S.p.A. nel fascicolo relativo al provvedimento urgente in merito ai ritardi con cui il Comune di Verona ha esaminato la richiesta di autorizzazione alla realizzazione dei lavori necessari.

Nella presente fattispecie, a fronte delle richieste di attivazione più volte ribadite da parte istante, l'operatore ha rilevato (confortando documentalmente quanto riferito) di aver richiesto e sollecitato al proprietario di rete (TIM S.p.A.) l'esecuzione dei lavori necessari all'attivazione della linea, per i quali TIM S.p.A. ha affermato di essere stata a sua volta in attesa dell'autorizzazione del Comune di Verona allo svolgimento dei lavori in questione.

Da quanto precede, consegue che, complessivamente, la presente istanza formulata da XXXXXXXXX non può essere accolta.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di Wind S.p.A per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente  
Fto(\*) Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto(\*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.