

DELIBERA n°_14_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/741505/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 21/07/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza del sig. XXXX XXXX del 18/03/2025 acquisita con protocollo n. 0070112 del 18/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente/cliente , con la presente procedura ha lamentato alla società WIND Tre S.p.A. in relazione all’utenza di tipo privato XXXX XXXX e per i servizi voce ed internet, il mancato trasloco dell’utenza, la mancata risposta ai reclami nonché la fatturazione ricevuta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto di seguito:

- in data 09/11/2023 di aver richiesto a mezzo PEC il trasloco dell’utenza telefonica XXXX XXXX;

- la WIND Tre S.p.A. , in pari data, ha preso in carico la richiesta con l’impegno di realizzare il trasloco;

- dopo i ripetuti reclami, anche telefonici, la WIND Tre S.p.A. non ha dato seguito alla richiesta di trasloco;

- nonostante la mancata fruizione dei servizi telefonici, di aver pagato i canoni di abbonamento in modo regolare;

- in data 01/07/2024 di aver reiterato la richiesta di trasloco a mezzo PEC, ma anche tale richiesta è rimasta inevasa;

- dato il procrastinarsi dell'inadempimento da parte di WIND Tre S.p.A., di aver inviato a mezzo PEC il 15/07/2024 la rinuncia al trasloco ed il recesso dal contratto per inadempimento contrattuale;

- nel mese di novembre 2024, di aver ricevuto una richiesta di pagamento di euro 243,26, che in questa sede, contesta integralmente.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto di seguito:

1) l' indennizzo per omesso trasloco/ mancata attivazione servizi, ex art. 4 dell' allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, dalla data del 07/02/2024 alla data del 15/07/2024;

2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art.12 dell' allegato A alla Delibera n.347/18/CONS;

3) rimborso dei canoni corrisposti pari ad euro 150,00 (25,00 euro per sei mensilità);

4) l'annullamento delle morosità pendenti e dei costi di recesso anticipato; 5) il rimborso per spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

La società telefonica WIND Tre S.p.A. di seguito per brevità WIND, società o operatore, in sede del contraddittorio ha dichiarato nonché documentato in atti, sinteticamente, quanto di seguito. In modo preliminare ha significato l'inammissibilità della richiesta di rimborso delle spese di procedura attesa la gratuità della stessa tramite il portale ConciliaWeb; nonché la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami considerato che alla WIND non è giunto alcun reclamo da parte dell'istante né tantomeno è stato depositato agli atti. Proseguendo e nel merito ha asserito che l'utente in data 17/06/2022 ha sottoscritto il contratto n. XXXXXXXXX finalizzato all'attivazione di un nuovo numero di rete fissa (LNA) il XXXX XXXX in accesso FIBRA FTTC VULA abbinato all'offerta WIND Internet 200 con modem in vendita rateale, che è stato regolarmente attivato a sistema, in pari data. Nella successiva data del 09/11/2023 il cliente a mezzo PEC, ha chiesto il trasloco della linea fissa XXXX XXXX presso il nuovo indirizzo Via XXXXXX XXXXXX n. XX - Comune XXXXXXXX e l'ufficio WIND a ciò preposto, ha inserito nel sistema l'ordine di trasloco 1-609688208164. In data 05/12/2024 il cliente, in seguito al sopralluogo fatto dai tecnici, ha contattato il servizio cliente WIND ed ha comunicato che era sorto un impedimento tecnico per completare

l'ordine di trasloco. Difatti, era emersa la necessità di effettuare dei lavori di opere speciali non di competenza dello scrivente operatore telefonico al fine del trasloco. In conseguenza di ciò, in data 08/12/2023, sui propri sistemi è risalito il KO al trasloco da parte dell'operatore di rete TIM per mancanza di permessi, specificatamente "KO per time out OLO a seguito di opere speciali", come da schermate TIM in memoria. L'utente seppur a conoscenza di ciò nella data del 21/12/2023, ha contattato nuovamente lo scrivente ed ha chiesto di sottomettere ancora una volta l'ordine di trasloco e l'ufficio WIND a ciò preposto, ha processato un nuovo ordine di trasloco. In data 05/01/2024 l'istante ha contattato nuovamente il servizio clienti ed ha comunicato, previo nuovo sopralluogo da parte dei tecnici incaricati, di aver dato a TIM operatore di rete, la propria disponibilità alla installazione di idonea palificazione ricadente sul suolo privato e nel corso del medesimo contatto ha lamentato però che alcuna operazione veniva eseguita da TIM, unico operatore a ciò deputato. Come sopra descritto pertanto la scrivente società non poteva eseguire alcuna lavorazione e/o azione atteso che l'impedimento tecnico ricadeva su opere infrastrutturali di pertinenza della TIM. Infatti, il 16/01/2024 è risalito sui sistemi WIND un nuovo KO di TIM al trasloco con motivazione: "no permessi per passaggio cavetto in proprietà privata" come da schermata TIM, in seno alla memoria. In seguito all'ulteriore KO ricevuto da parte di TIM al trasloco il 19/02/2024 il servizio clienti WIND ha contattato il cliente e lo ha informato dello scarto ricevuto. Pertanto, per quanto sopra, l'istante era consapevole che il trasloco della linea non poteva essere eseguito e nonostante ciò non ha inviato né la disdetta dal contratto né ha richiesto la migrazione dell'utenza verso altro OLO, facoltà quest'ultime previste dall'art. 12.2 delle C.G.C. ove è indicato... "Wind Tre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (...)". Dopo, sei mesi dall'annullamento della richiesta di trasloco il cliente nella data del 01/07/2024 ha avanzato a mezzo PEC una nuova richiesta di trasloco per la linea telefonica XXXX XXXX all'indirizzo Via XXXXX XXXXX n. XX Comune – XXXXXXXX come da modulo agli atti. In conseguenza di tale nuova richiesta, l'ufficio della WIND il 15/07/2024, ha contattato l'istante ed al contatto quest'ultimo ha dichiarato di non essere più interessato al trasloco e di voler disdire il contratto con perdita della numerazione XXXX XXXX. Infatti, in pari data (15/07/2024) è giunta alla WIND la richiesta di disdetta di che trattasi ed in data 16/08/2024 lo scrivente operatore ha cessato l'utenza telefonica XXXX XXXX. Nel proseguo, la WIND ha altresì dichiarato nonché documentato nel fascicolo, che nelle more del presente procedimento, pur tenendo conto che l'operazione di trasloco non si era potuta completare per cause non imputabili alla stessa, di aver provveduto nei confronti dell'istante, in un'ottica di favor utentis e senza riconoscimento di alcuna responsabilità, allo storno dei canoni dalla data del 17/11/2023 data di richiesta di trasloco, fino alla data del 16/08/2024 data di cessazione del contratto. Inoltre ha dichiarato che l'importo totale stornato è di euro 156,97 - IVA inclusa, importo che è stato adeguato sull'insoluto. In virtù dello storno operato e di cui sopra, la WIND ha chiesto l'improcedibilità dell'istanza dell'utente per quanto indicato nell'allegato A alla Delibera 347/18/CONS che testualmente cita "l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile". Mentre in tema di diritto ha argomentato in modo primario che il mancato trasloco della

linea telefonica è dipeso da cause non imputabili a WIND come da ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi. Infatti, l' art. 12.2 delle C.G.C. e della Carta dei Servizi prevedono non solo che il trasloco non è garantito ma che esso prevede termini massimi di attivazione di 90 giorni. Ha precisato altresì che per quanto riguarda le opere infrastrutturali, la WIND è esonerata da compiere tali opere in quanto non è proprietaria della rete difatti la responsabilità esclusiva è dell' operatore Wholesale e nel caso di specie di FiberCop (già TIM). Altresì ha evidenziato che il cliente ad oggi, ha una situazione amministrativa non regolare il cui insoluto è pari ad euro 57,02, già depurato delle note di credito effettuate. In conclusione ha poi chiesto al Co.Re.Com di rigettare tutte le richieste fatte dall'istante poiché del tutto infondate sia in fatto che in diritto, oltre che a non essere state provate.

3. Controdeduzioni della parte istante

L'utente, a mezzo del proprio delegato di fiducia, ha contro dedotto alle dichiarazioni rese dalla WIND e ha, sinteticamente, argomentato quanto di seguito. In via primaria ha evidenziato che la società ha confermato non solo di aver ricevuto il 09/11/2023 la richiesta di trasloco e di averla presa in carico sui propri sistemi con ordine di trasloco n.1-609688208164 ma altresì, di non averla mai portato a termine. Poi, in riferimento alle giustificazioni rese per il mancato ottenimento dei permessi per "opere speciali" ha rilevato che tali assunti non sono state suffragate da idonea e probante documentazione a supporto poiché i documenti prodotti a sostegno, sono dei meri estratti dal sistema gestionale della WIND, e quindi privi di valore probatorio. Difatti, per il caso in questione, la WIND avrebbe dovuto dimostrare il nesso di causalità tra l'esigenza dell' infrastruttura di ottenere un permesso per la realizzazione di "opere speciali" ed il perfezionamento del trasloco della linea del cliente. Ed ancora, produrre copia delle autorizzazioni necessarie richieste e provare che quest'ultime, non siano state rilasciate in modo tempestivo. Proseguendo ha altresì evidenziato l'assenza di qualsivoglia informativa data all'utente, nonché l'assenza di valore probatorio delle schermate di sistema, all'uopo prodotte. In questa sede, difatti, l'operatore telefonico non ha dimostrato di aver effettuato alcuna informativa all'istante né ha provato che le comunicazioni siano state inviate e ricevute dal ricorrente. Ed invero, i documenti prodotti da WIND non sono altro che mere schermate provenienti dal sistema gestionale della società telefonica, che non provano alcuna avvenuta comunicazione al cliente. Sul punto, ha asserito che secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di autoproduzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore come da sentenza n. 8290/2016 della VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione, da pronunce dell'Agcom ed infine come da sentenza n.16517/2023 del Tar Lazio. Nei fatti, è risultato di tutta evidenza che la società non ha dimostrato, in alcun modo, di aver comunicato al cliente in modo tempestivo l'impossibilità di poter espletare la procedura di trasloco. Infatti non si comprende come la stessa WIND, avendo asserito di aver dato la dovuta informativa al cliente ha poi accolto e processato non solo la

seconda ma anche la terza richiesta di trasloco fatta dall'istante. Invece, nel caso di specie se la società telefonica avesse proceduto a fornire all'utente una adeguata informativa sin dall'inizio, nessun disservizio avrebbe avuto luogo. Per le motivazioni di cui sopra, ha di conseguenza reiterato la richiesta di indennizzo ex art. 4 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Mentre con riferimento all'insoluto evidenziato dall'operatore ha asserito che tale importo è maturato interamente nel periodo di mancata fornitura dei servizi presso il nuovo indirizzo e per gli importi relativi al recesso contrattuale legittimamente operato dall'istante in presente di grave e reiterato inadempimento di controparte. In ragione di tali motivazioni ha chiesto nuovamente la regolarizzazione della propria posizione contabile mediante lo storno integrale dell'insoluto presente a sistema.

4. Repliche dell'operatore.

La WIND alle controdeduzioni dell'istante, ha replicato le osservazioni che seguono. In primis, ha dichiarato di riportarsi integralmente alla memoria, che ritiene in questa sede, ripetuta e trascritta. Mentre in riferimento alle schermate di sistema" contestate dall'istante, ha asserito che quelle della TIM sono frutto di un database unico certificato da parte dell'operatore terzo Wholesale ed hanno un valore probante così come anche le proprie, in quanto tali schermate sono certificate dal proprio sistema Customer Relationship Management (CRM) ed estrapolate, all'uopo, per la gestione del caso di cui ci si occupa ed a conforto di ciò nel proseguo ha riportato plurime delibere e determine dell'Autorità ed anche sentenze dell'Autorità Giudiziaria. Ha argomentato altresì, che risulta documentalmente provata la buona fede dell'operatore WIND nei fatti di cui è causa, mentre risulta palese l'infondatezza delle richieste formulata dal cliente, sia nei fatti che in diritto ed ha richiesto al Co.Re.Com nuovamente il rigetto dell'istanza in quanto ha agito in moto tempestivo alla richiesta dell'utente ed in piena conformità con la normativa vigente in materia e pertanto alcun ulteriore indennizzo è dovuto all'istante.

5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Prima di entrare nel merito res controversia, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n.179/03/CSP, nonché secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di Contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici (CRM WIND del 19/02/2024), dovendo l'utente essere messo

in grado di comprendere effettivamente quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Dall'istruttoria condotta è stato accertato che l'istante effettuava una richiesta di trasloco della propria utenza fissa XXXX XXXX (voce + internet) a mezzo modulo rimesso con PEC in data 09/11/2023; il trasloco non avveniva e l'utenza veniva cessata su richiesta dell'istante in data 16/08/2024. Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. WIND ha addotto che il mancato trasloco è stato causato da problematiche tecniche per le quali non può essere ritenuta responsabile (ovvero a "causa di forza maggiore") ed ha ritenuto comunque di aver agito correttamente avendo dato riscontro a detta impossibilità con il solo contatto telefonico fatto all'istante nella data del 19/02/2024. Dall'esame della documentazione in atti si è rilevato innanzitutto che il trasloco si sarebbe dovuto concludere entro 90 gg. dalla richiesta fatta, così come previsto dall'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi eventualmente concordati con il cliente previsto dall'art. 12.2 i tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni"). Altresì, si è rilevato che seppur l'operatore ha dato informativa telefonica circa l'impossibilità di effettuare il trasloco, la comunicazione de quibus – stante anche alla genericità sopra meglio rilevata – non può essere ritenuta un esonero di responsabilità per il disservizio creato. Era onere della WIND informare con missiva l'utente delle specifiche ed articolate difficoltà incontrate nel dare seguito alla richiesta di trasloco ricevuta. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo all'operatore telefonico legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS e per le considerazioni di cui sopra l'istante ha diritto ad un indennizzo per il cui calcolo, viene in rilievo l'art. 4, comma 1, di detto Regolamento il quale prevede che "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" ed altresì, per dovuta informazione, viene in rilievo l'art. 4, comma 2, del medesimo Regolamento, il quale prevede che l'indennizzo è applicato "anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Con riferimento al periodo indennizzabile il dies a quo viene individuato nel 90° giorno successivo alla data in cui si sarebbe dovuto completare il trasloco, dunque dal 08/02/2024, mentre il dies ad quem al 15/07/2024, data di richiesta di cessazione a mezzo pec dell'utenza da parte dell'istante. Tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto sia il servizio voce che il servizio dati, l'indennizzo dovrà essere calcolato per

ambedue i servizi e per un totale di 158 giorni. Tuttavia, dall'esame del carteggio in atti, non può non tenersi anche conto del contegno tenuto dal cliente nel lungo periodo del disservizio. Infatti, dagli atti è risultato che dopo la data del 19/02/2024, ultimo contatto telefonico, nessun altro reclamo al servizio clienti è stato fatto dall'istante nè tantomeno alcun reclamo scritto e che solo nella postuma data del 28/11/2024, quindi dopo un lungo lasso di tempo dalla richiesta di trasloco fatta (09/11/2023), l'istante ha depositato la prodromica istanza conciliativa. Né tantomeno si comprende come mai lo stesso istante abbia presentato in data 01/07/2024 un'altra richiesta di trasloco per poi richiedere nell'immediato (15/07/2024) la cessazione del contratto. Per quanto appena sopra argomentato, è opportuno fare riferimento alla Delibera n. 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", dove 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 stessa giurisprudenza della Corte di Cassazione (cfr. sentenza n.24406/2011) ha previsto che in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. il comportamento omissivo rilevante del danneggiato 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. Poste tali premesse, si ritiene di poter ridurre l'indennizzo calcolato e dovuto all'istante nella misura del 50% . Pertanto, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la WIND è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 del Regolamento degli indennizzi allegato A alla Delibera n.347/18/CONS pari ad euro 7,50 per ciascun servizio (voce ed internet) per 158 giorni, ridotto della metà, conseguentemente la somma dovuta è pari ad euro 1.185,00 (millecentoottantacinque/00). Inoltre, dall'accertamento della responsabilità di cui sopra ne deriva che la WIND è tenuta a cessare l'utenza de qua in esenzioni spese per l'istante ed a stornare l'insoluto ad oggi esistente. La società è tenuta altresì, tenendo in debito conto di quanto già operato con le note di credito agli atti depositate, a stornare le fatture dalla data del 09/11/2023 fino alla fine del ciclo di fatturazione disponendo a favore dell'istante il rimborso delle somme eventualmente versate nel periodo di disservizio. L'operatore in conseguenza di ciò è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente ed a ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero del credito affidata a società terza, in accoglimento alle richieste di cui ai punti 3) e 4). Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e di cui al punto 2), la domanda risulta non fondata, atteso che come meglio in preambolo meglio motivato, non risulta agli atti del fascicolo alcun reclamo scritto inviato alla WIND. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di

procedura ed assistenza e di cui al punto 5), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta in atti alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

1. Il Co.Re.Com accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società WIND Tre S.p.A.
2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza,
 - l'importo di euro 1.185,00 (millecentottantacinque/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 4, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per il mancato trasloco della linea.
3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a cessare l'utenza XXXX XXXX in esenzioni spese per l'istante, ed a stornare l'insoluto ad oggi esistente.
4. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare tutte le fatture emesse dalla data del 09/11/2023 fino alla fine del ciclo di fatturazione, ed a rimborsare all'istante le somme eventualmente versate, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile del cliente ed al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero del credito affidata a società terza.
5. Di rigettare le ulteriori richieste.

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.

Palermo 21/07/2025

IL PRESIDENTE

