

**DELIBERA 505/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**RIESAME IN AUTOTUTELA DELLA Delibera 449/2023/CRL/UD del 10/11/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**GU14/546385/2022 M. Mxxx/WINDTRE S.P.A.**

Ai fini delle ulteriori determinazioni del Comitato, vista l'istanza di riesame del 22 novembre 2023, inoltrata dall'operatore WINDTRE SPA della delibera emarginata, visti gli atti del fascicolo relativo al procedimento amministrativo avviato per la revisione della deliberazione contestata, si rappresenta quanto segue:



Lamenta WINDTRE spa che il dies a quo dal quale il Corecom avrebbe fatto decorrere l'inizio del disservizio non risulterebbe assolutamente provato.

Le argomentazioni svolte dall'operatore sono parzialmente condivisibili e pertanto la decisione può essere oggetto di riforma, nei termini sotto riportati.

E difatti, da un'attenta verifica dei fascicoli documentali è emerso che la data del 19.11.2019, contrariamente a quanto imposto dalla recentissima normativa e giurisprudenza dell'Autorità, non risulta suffragata da un documento probante e risulta estremamente generica e non circostanziata nella descrizione dei fatti. Non si indica né l'orario del contatto al Servizio Clienti, né l'operatore che ha gestito il contatto, né un eventuale numero di segnalazione. Infatti, in tutta l'istruttoria depositata il cliente non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla ricostruzione del contatto avuto il giorno 10/11/2019, ma ha lamentato unicamente genericamente e confusamente *“Dal 2019 iniziano i miei reclami alla Wind per la linea internet (...)”*

Ciò premesso, appare opportuna in tale sede una riconsiderazione temporale nell'individuazione dell'indennizzo da riconoscersi.

Appare rispondente alla normativa vigente riconoscere l'indennizzo dal 12.6.2020, e non dal 19.11.2019, per 630 giorni e per un totale di € 1.890,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

A fini di equità e di uniformità di trattamento nella risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m., alla deliberazione



DL449/2023/CRL/UD del 10 novembre 2023 è apportata in via di autotutela la seguente modifica al punto numero 1 del deliberato:

1. Wind Tre è tenuta a corrispondere a favore dell'istante un indennizzo complessivo di € 1.890,00 per il mal funzionamento del servizio, nonché allo storno di complessivi € 159,61 corrispondenti alla somma delle seguenti fatture: n. W2212025644 del 22 aprile 2022 di € 93,80, n. W2215039550 del 22 maggio 2022 di € 30,00, n. F2203032057 del 22 giugno 2022 di € 30,00, n. F2206129169 del 22 luglio 2022 di € 5,81, tutte risultate successive alla disdetta del contratto del 21.2.22.

Si conferma la restante parte della deliberazione.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini