

DELIBERA N. 58/2025

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/695999/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 05/08/2024 acquisita con protocollo n. 0215153 del 05/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria Dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa, mobile e internet di tipo "affari", rappresenta: «Il 04.03.16 stipulavo un contratto business che sortiva l'attivazione di una sim dati e dei servizi di rete fissa, rispettivamente il 21.03.16 ed 11.04.16. La disamina della fattura emessa il 19.09.16, rivelava l'attribuzione di costi evidentemente difforni da quelli concordati, tant'è che richiedevo tempestivamente la copia del contratto al servizio clienti. La lettera accompagnatoria al duplicato contrattuale, svelava l'esistenza di un contratto che sarebbe stato sottoscritto successivamente al 04.03.16, ovverosia il 21.04.16, e ciò confermerebbe le discrepanze osservate sulla fattura predetta, come pure su quelle successive. Dopo numerose segnalazioni di reclamo, la prima del 26.10.16, in data 11.12.17 Wind preannunciava l'emissione di appena 2 note di credito, a fronte di 9 fatture errate. Nel contempo, sebbene il contratto era stato editato con la denominazione "Avv. XXXXXXXX XXXXXXXX", si rappresenta che l'anagrafica veniva erroneamente censita sui pubblici elenchi telefonici, senza il titolo "avv". Soltanto a seguito numerose rimostranze, la denominazione veniva correttamente inserita nell'elenco dell'anno 2018, sebbene, per inspiegabili ragioni, la pubblicazione veniva poi completamente rimossa nei successivi due elenchi del 2019 e del 2020. Inoltre, con riferimento agli aspetti commerciali del rapporto, giova richiamare una prima variazione contrattuale del 19.07.18, occorsa sulla sim dati, attendibilmente senza alcuna prescrizione, nonché una seconda manovra, attuata mediante fonoregistrazione, che innescava una onerosa varianza dei corrispettivi di rete fissa, con effetto dal 20.06.19. Sul punto, non ricevendo adeguata rendicontazione, malgrado le ripetizioni, decidevo di cambiare operatore, sebbene la procedura di portabilità patisse un ingiustificato ritardo. Nel contempo, la sim dati veniva fatturata fino al 2024, nonostante un preavviso di cessazione per morosità, datato 17.04.20. Si allega perizia e relativi supporti documentali». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno integrale delle fatture, dalla n. 2020T000893140 del 21.09.20 (allegato 40), alla n. 2024F000150540 del 21.01.24 (allegato 42), e di quelle in prossima emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione; II) Storno parziale, di €32,00 per fattura, dalla n. 2019T000840541 del 21.09.19 (allegato 29), alla n. 2020T000786054 del 21.08.20 (allegato 39), per complessivi €192,00; III) Rimborso, di €46,00 per n. 7 fatture, dalla n. 2016T000702060 del 19.09.16 (allegato 5), alla n. 2018T000045911 (allegato 10), per complessivi €322,00, avendo già ricevuto n. 2 NDC a storno parziale di n. 2 fatture computate per errore (allegato 12); IV) Indennizzo per profilo tariffario non richiesto, calcolato dal 26.10.16 (data reclamo), al 01.12.17 (allegato 10), per 402 giorni, per complessivi €1005,00; V) Indennizzo per l'omessa e/o non

corretta pubblicazione negli ETG, per gli anni 2017 (allegato 45), 2019 (allegato 22) e 2020 (allegato 23), per complessivi €2400,00; VI) Indennizzo di €300,00 per la non corretta gestione del reclamo avente ad oggetto la richiesta di rettifica delle fatture (allegati 11, 13, 14, 15, 27 e 30); VII) Indennizzo di €300,00 per la non corretta gestione del reclamo avente ad oggetto la richiesta di inserimento negli ETG (allegati 11, 16, 17, 18 e 20); VIII) Indennizzo di €300,00 per la non corretta gestione del reclamo avente ad oggetto la richiesta della copia del contratto fonoregistrato (allegati 27, 28, 30 e 35); IX) Indennizzo di €135,00 per la ritardata portabilità del numero (allegati 38, 39 e 40).

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In via preliminare si evidenzia che l'istante indica genericamente che i costi rilevati in fattura sono “difformi rispetto a quanto concordato”, descrive “discrepanze” di cui tuttavia non fornisce importi o dettagli. Un'istanza come quella che qui si discute chiama la convenuta a uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto con conseguente lesione del diritto di difesa. A tal proposito, si richiami recentissima Delibera di rigetto 23/24 del Corecom Emilia Romagna che statuisce “Alcuno storno/rimborso può essere riconosciuto rispetto all'asserita difformità della fatturazione mobile, stante la genericità delle doglianze e la completa assenza di evidenze sul punto”. Notoriamente è onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza pena l'inammissibilità della stessa non solo per mancanza degli elementi essenziali ma soprattutto, lo si ribadisce, per la lesione del diritto di difesa non potendo l'operatore, chiamato in causa, poter focalizzare tale difesa su un evento definito. Si voglia qui richiamare il diffuso orientamento secondo cui la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente, secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema si vedano le recenti Definizione n. 4/2023 del Corecom Veneto:” ... l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale...” e Definizione n. 44/2023 del Corecom Emilia Romagna: “[...] L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto [...] Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non

adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22) [...]. Infine, ma non da ultimo, in riferimento all'errato inserimento dell'utenza sugli elenchi telefonici, risulta palese la mancanza di responsabilità di Wind Tre, stante l'assenza del modulo consenso ETG e di qualsiasi altra documentazione a supporto della richiesta di inserimento dei dati dall'elenco abbonati. Nelle Condizioni Generali di Contratto al punto 2.7 rubricato Elenco abbonati si legge: "Il Cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico generale. L'inserimento negli elenchi telefonici del nominativo del Cliente verrà regolato sulla base delle indicazioni ricevute tramite la compilazione dell'apposita sezione dell'Area Clienti sul sito www.windbusiness.it oppure compilando l'apposito modulo, reperibile al sito www.windbusiness.it, e inviandolo a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - SERVIZIO CLIENTI 1928 Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO. In caso di ricezione del modulo in cui è presente l'espressa manifestazione di volontà di non apparire nei nuovi elenchi telefonici o in caso di mancata ricezione del modulo, il nome del Cliente non verrà inserito in detti elenchi. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1° agosto 2003 n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), dalla disciplina regolamentare (le Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia sono rinvenibili sul sito www.agcom.it), dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali (i provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali sono rinvenibili sul sito www.garanteprivacy.it), fatte salve successive modifiche e integrazioni. Si rappresenta che sia l'Autorità Garante dei Dati Personali sia l'Agcom hanno previsto che l'inserimento dei dati nel "database unico" può avvenire solo sulla base dei consensi espressi dagli abbonati e dagli utenti telefonici. La delibera Agcom Delibera n. 118/11/CIR, infatti, ha stabilito che "Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore in ordine all'omesso inserimento del numero nell'elenco abbonati, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali nell'elenco cartaceo, tale da autorizzare l'operatore all'inserimento del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici". La suddetta previsione, dunque, riconosce in capo all'utente l'onere preventivo di autorizzare in maniera espressa, e quindi mediante l'invio di apposito modulo, l'operatore a procedere o meno con l'inserimento o alle modifiche dei dati. Orbene, nel caso in esame, l'utente non ha mai inviato alcun modulo; pertanto, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla convenuta in merito alla richiesta attualmente avanzata da parte istante. Per concludere, in relazione all'asserito ritardo nella migrazione verso Vodafone, si eccepisce che ex art. 22 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", la competenza è dell'Agcom. Si richiede pertanto a codesto spettabile Corecom l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta che esuli dal predetto Regolamento. Nel merito In data 11/04/2016, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata tramite processo di migrazione Olo-Olo, la linea fissa 08xxxxxx00 con piano tariffario All Inclusive Business Unlimited al costo promozionale di euro 39,90 al bimestre con una SIM dati: [...] Relativamente al listino attivato - All Inclusive Business

Unlimited - a titolo esemplificativo si riporta lo stralcio della fattura n. 2016T000537339 riferita al periodo 01/06/2016-30/06/2016 da cui si evince l'addebito di euro 39,90 bimestrali così come pattuito, per la fattura completa si vedano gli allegati alla presente memoria: [...] il successivo 05/07/2016 l'utente richiedeva, tramite Area Clienti, una variazione del servizio in upgrade a 20 mega come da schermata a seguire: [...] Successivamente in data 07/11/2017 perveniva un reclamo in cui il cliente contestava la mancata applicazione dello Sconto Super All Inclusive Business Unlimited. Effettuate le opportune verifiche, veniva rilevato un disallineamento dei sistemi verosimilmente dovuto all'up grade operato in autonomia dal cliente. Si provvedeva quindi al reinserimento dello sconto in fattura e al riconteggio dei canoni sui conti telefonici n. 2017T000722318 e n. 2017T000892692, con l'emissione, in favore dell'utente, di una nota di credito di euro 75,52 + IVA a titolo di rimborso, tale importo veniva utilizzato per compensare gli importi scoperti, si allegano le NDC. A titolo esemplificativo si riporta lo stralcio di una delle fatture successive alla normalizzazione ovvero la n. 2018T000223768 riferita al bimestre 01/01/2018- 28/02/2018 (allegata altresì in atti) da cui si evince il corretto addebito del canone a 39,90 bimestrali: [...] In data 11/12/2017 veniva inviata una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail XXXXXXXXXXXX@LIBERO.IT per confermare l'azione intrapresa, si allega mail. In seguito, in data 01/08/2018, a fronte di un ulteriore reclamo da parte dell'utente datato 26/07/2018 in merito alla errata applicazione dei costi in fattura, la convenuta non rilevava alcuna anomalia avendo già provveduto a bonificare i sistemi e a riconoscere le note di credito per complessivi euro 75.52 come sopradescritto. In risposta al reclamo dell'utente veniva inviata un'e-mail all'indirizzo XXXXXXXXXXXX@LIBERO.IT, si allega mail. In continuità con tale gestione, si precisa che anche sulle fatture successive sono stati effettuati i dovuti aggiustamenti contabili da cui è scaturita l'emissione di un'ulteriore nota di credito a favore dell'utente € 254,38+ iva, si allega la NDC. In data 10/06/2019, a fronte di una richiesta dell'istante, si provvedeva alla variazione dal listino All Inclusive Business Unlimited 20Mb (ULL) verso Office One 200 Fibra con l'addebito di un contributo una tantum di euro 20,00 come indicato sul modulo "variazione" già in atti (se ne riporta stralcio): [...] In data 21/08/2019 perveniva la contestazione della fattura n. 2019T000641726 dell'importo di €119,39 relativa al passaggio della linea a Fibra per la mancata comunicazione del costo di passaggio. In data 30/08/2019, stante l'indicazione, sul "modulo variazione" del costo contestato, si confermava la correttezza della fatturazione tramite e-mail all'indirizzo XXXXXXXXXXXX@LIBERO.IT allegata in atti. Un ulteriore reclamo perveniva in data 08/11/2019, prontamente la convenuta predisponendo un rimborso di euro 24 riferito alle prime tre rate del modem che, in base al contratto, dovevano essere scontate per i primi 24 mesi; per le successive rate, dalla n. 4 alla n. 24 sarebbe avvenuto un rimborso automatico; al contrario si confermava la correttezza del canone mensile di euro 30 conforme infatti a quanto sottoscritto. In data 20/11/2019 veniva inviata e-mail di conferma delle azioni intraprese all'indirizzo XXXXXXXXXXXX@LIBERO.IT, si allega la mail in atti. In riscontro alla richiesta di ricevere la registrazione vocale, infine, in data 28/11/2019 si provvedeva ad inviare un'e-mail – anche questa allegata in atti - a XXXXXXXXXXXX @LIBERO.IT per comunicare l'impossibilità tecnica di procedere in tal senso. Successivamente mai alcun reclamo o

segnalazione pervenivano alla convenuta. In data 22/06/2020 la numerazione fissa 08xxxxxx00 risultava oggetto di migrazione verso Vodafone nello scenario di migrazione M11 Wind Donating – Vodafone Recipient. Si precisa che per la SIM dati attiva sul contratto non risulta mai pervenuta alcuna richiesta di migrazione o cessazione, pertanto, la convenuta continua a erogare il servizio e a fatturare i relativi costi; in assenza di esplicita e formale richiesta, la SIM in parola non viene disattivata per non arrecare pregiudizio o disservizio all'utente. Allo stato attuale, al netto degli aggiustamenti contabili già effettuati in precedenza, l'istante presenta una posizione debitoria pari a euro 1078,72 di totale sua pertinenza. In data 30/03/2024 veniva esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva il successivo 06/05/2024 con un mancato accordo tra le parti. 4. Motivi di diritto Ferme le eccezioni in rito, la convenuta specifica che, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze in esame, l'istante ha dichiarato di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Si richiama a tal proposito la Delibera di rigetto AGCOM 165/15/CIR: "occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante [...]". Nella fattispecie in esame la convenuta ha ampiamente documentato che i costi fatturati erano in linea con l'offerta sottoscritta. I listini di cui si discute sono agevolmente consultabili dal sito istituzionale di Wind Tre al percorso <https://www.windtrebusiness.it/trasparenza-tariffaria/trasparenza-offerte-nonsottoscrivibili-windtre-business#accordion-471f040fb4-item-f42c907c0b>. Nello specifico si riporta di seguito quanto rilevabile sul predetto sito internet in relazione al listino All Inclusive Unlimited: [...] In tutti quei casi, poi, in cui si è verificato un disallineamento dei sistemi, come sopradescritto, la convenuta ha già effettuato i dovuti aggiustamenti contabili emettendo le note di credito a titolo di rimborso o compensazione dei relativi importi. Corre l'obbligo di precisare che l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Si veda a tal proposito la Delibera AGCom n. 93/17/CONS secondo la quale "(...) non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi". Secondo consolidato orientamento AGCom "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" ((Determina direttoriale 49/15/DIT e recentissima Delibera N. 12/22/CIR). Su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere come altresì statuito dalla Delibera 45/23 del Corecom Abruzzo: "[...] non si ritiene che per il lamentato disservizio possa

configurarsi in capo allo stesso alcun profilo di inadempimento contrattuale tale da consentire il riconoscimento di ulteriori compensazioni in questa sede. La richiesta di indennizzo [...] pertanto essere rigettata, per cessata materia del contendere [...].” L’istante dal canto suo non provvedeva ai pagamenti tantomeno risulta che abbia mai inviato una richiesta di disdetta o migrazione per la SIM dati. Wind Tre non può far altro che confermare la regolarità della fatturazione. Per questa e per le altre argomentazioni di cui sopra, pare opportuno un riferimento alla 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”, con la quale l’Autorità fa espresso 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”. Si richiamino a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte “Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna “Corre l’obbligo di ricordare che il contratto di telefonia si basa sullo scambio di due ordini di prestazioni: da un lato, quella del gestore, diretta alla somministrazione continuativa del servizio richiesto; dall’altro, quella del cliente al pagamento delle utilità godute. Trattasi di rapporto sinallagmatico, che si realizza attraverso la fornitura del servizio dietro il pagamento di un corrispettivo Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell’intestato Corecom) nella parte in cui considera come l’Autorità, nella delibera 276/13/CONS, “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 ha 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”. Si veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che “Come correttamente osservato dall’AGCOM nei suoi scritti difensivi, l’onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l’onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Va da sé che

non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore". Ad abundantiam si evidenzia che le questioni affrontate nella presente memoria riguardano fatti occorsi negli anni dal 2016 al 2020, tuttavia solo in data 30/03/2024 veniva esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. Occorre evidenziare come una tardiva contestazione vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria, si veda a tal proposito Delibera Agcom N. 96/18/CIR. La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità. Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atte a comprovare eventuali reclami. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera di rigetto n. 10/24 del Corecom Veneto. Alla luce delle suesposte argomentazioni, stante la infondatezza della contestazione, la richiesta di indennizzo avanzata nel presente procedimento, connota la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Come dimostrato alcun inadempimento è d'ascriversi alla convenuta scrivente, laddove lo spettabile Corecom volesse comunque riconoscere l'indennizzo richiesto da parte istante, lo stesso, tenuto conto della buona fede della convenuta e dell'inerzia dell'istante, dovrà essere computato secondo equità. In base all'art. 13 comma 7 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità. 5. La posizione contabile Al netto degli aggiustamenti contabili dettagliati nella presente memoria, l'istante presenta un debito di euro 1078,72. Stante la molteplicità delle fatture che concorrono a tale insoluto la convenuta si riserva di allegarne copia qualora richiesto da codesto spettabile Corecom: [...]». Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), di "storno integrale delle fatture, dalla n. 2020T000893140 del 21.09.20 (allegato 40), alla n. 2024F000150540 del 21.01.24 (allegato 42), e di quelle in prossima emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione" non può trovare accoglimento, atteso che in atti non risulta alcuna richiesta di cessazione o migrazione relativa alla linea mobile, riguardando le richieste di migrazioni in atti la sola linea fissa. In assenza di una manifestazione di volontà dell'utente, non è possibile imputare all'operatore responsabilità in merito al prosieguo del rapporto. Quanto alle previsioni di cui all'art. 5.5 e 6.2 delle CGC dell'operatore, esse prevedono delle facoltà di sospensione e cessazione del servizio in capo all'operatore stesso a propria tutela, non dei comportamenti esigibili da parte dell'utente nei confronti del gestore ai fini della cessazione del rapporto, dunque la relativa eccezione risulta infondata. La richiesta sub II), di "storno parziale, di € 32,00 per fattura, dalla n. 2019T000840541 del 21.09.19 (allegato 29), alla n. 2020T000786054 del 21.08.20 (allegato 39), per complessivi €192,00" deve essere accolta nei termini di seguito specificati. Nel caso di specie, a fronte delle ripetute richieste dell'utente di ricevere copia della registrazione e delle condizioni generali del contratto, Wind adduceva non precisati problemi tecnici. Si rileva inoltre che le fatture a seguito della variazione recavano importi maggiori, malgrado all'utente fosse stata assicurato che il passaggio dal profilo All Inclusive Business Unlimited 20Mb al profilo Office One 200 Fibra (avvenuta in data 10/06/2019) fosse senza costi aggiuntivi. Le note di credito emesse dall'operatore a parziale correzione degli addebiti non sono sufficienti a riportare gli addebiti delle fatture alla misura pattuita, in quanto relative solo alle rate del modem. Wind non ha prodotto la registrazione vocale, pertanto, in assenza di qualsivoglia documentazione contrattuale, e di documentazione attestante la correttezza degli addebiti, l'operatore è tenuto a stornare i residui importi dalle fatture emesse dal 21.09.19 (fatt. n. 2019T000840541 del 21.09.2019) al 21.08.2020 (fatt. n. 2020T000786054 del 21.08.2020) nella misura di €192,00. La non corretta gestione dei reclami relativi alle richieste di consegna di registrazione e condizioni contrattuale, peraltro, deve determinare l'accoglimento della richiesta sub VIII), di "indennizzo di €300,00 per la non corretta gestione del reclamo avente ad oggetto la richiesta della copia del contratto fonoregistrato", non avendo il gestore fornito adeguati informazioni in ordine alla indisponibilità dei documenti richiesti. Dovrà pertanto riconoscersi in favore dell'utente, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), un indennizzo unitario per la misura massima di 300,00 euro prevista. La domanda sub III), di "Rimborso, di € 46,00 per n. 7 fatture, dalla n. 2016T000702060 del 19.09.16 (allegato 5), alla n. 2018T000045911 (allegato 10), per complessivi €322,00, avendo già ricevuto n. 2 NDC a storno parziale di n. 2 fatture computate per errore (allegato 12)", può trovare parziale accoglimento. A fronte delle contestazioni del cliente, che lamentava, con segnalazioni telefoniche e con pec del 07.11.2017, la mancata applicazione dello sconto Super All Inclusive Business Unlimited, l'operatore convenuto accoglieva le richieste relativamente alle fatture 2017T000722318 e 2017T000892692 riconoscendo un errore

di fatturazione pari a 46,07 euro a fattura. Non veniva invece accolta la richiesta di rimborso per le precedenti fatture non sull'assunto della corretta fatturazione, ma adducendo la tardività della richiesta ai sensi delle C.G.A. Deve ricordarsi che in materia di onere probatorio circa la correttezza degli addebiti, vige il principio secondo cui "l'operatore ha l'obbligo di fornire idonea documentazione attestante [...] la correttezza sia delle fatturazioni che delle conseguenti operazioni di contabilizzazione. In assenza di qualsivoglia giustificazione in ordine alla fatturazione indebita degli importi contestati dall'istante, la richiesta di storno integrale degli importi allo stato insoluti, fatturati a partire dal suddetto conteggio, deve ritenersi accoglibile" (Delibere Agcom 30/18/CIR; 152/18/CIR; 66/19/CIR). L'operatore ha ammesso "un disallineamento dei sistemi" alla radice delle errate fatturazioni, senza aggiungere ulteriori giustificazioni alla discrepanza tra le fatture emesse e le previsioni contrattuali, senza tuttavia procedere al rimborso anche per le fatture relative al periodo ricompreso tra il settembre 2016 e il luglio 2017. Deve ritenersi che, in presenza, di fatturazioni indebite, e dunque di un illegittimo arricchimento di una delle parti, l'eventuale tardività del reclamo non possa sanare l'indebito. Preme osservare, peraltro, che, come documentato in atti, l'utente si è più volte adoperato a fine di segnalare ripetuti errori di fatturazione. Deve dunque disporsi, per ciascuna delle fatture 2016T000702060 del 19.09.2016; 2016T000864552 del 19.11.2016; 2017T000046148 del 21.1.2017; 2017T000211497 del 19.03.2017; 2017T000382328 del 20.5.2017 e 2017T000550948 del 19.7.2017, un rimborso di 46,07 euro, per complessivi 276,42. Relativamente alla fattura 2018T000045911 del 20.01.2018, viceversa, non si rinviene la mancata applicazione dello sconto. Le note di credito spontaneamente riconosciute dall'operatore e la risposta data all'utente relativamente a quelle non riconosciute, inducono a ritenere che l'operatore si sia attivato, anche per fatti concludenti, per fornire riscontro ai relativi reclami. Non può dunque trovare accoglimento la domanda sub VI), di "Indennizzo di €300,00 per la non corretta gestione del reclamo avente ad oggetto la richiesta di rettifica delle fatture". Il riconoscimento del rimborso di cui al punto sub III) deve ritenersi assorbente della richiesta sub IV), di indennizzo per profili tariffari non richiesti, vigendo in materia di mancata applicazione di sconti il seguente principio: "Qualora sussista un ritardo dell'operatore nell'attivare un'opzione contrattuale, occorre verificare se lo stesso resti circoscritto al mancato godimento dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione dell'opzione e non impedisca l'utilizzo del servizio telefonico o del piano tariffario contrattualmente prescelto. Laddove, in considerazione delle caratteristiche economiche dell'opzione, non possa ritenersi che la stessa connoti in maniera specifica e sostanziale l'offerta del piano tariffario, tale per cui la mancata attivazione dell'opzione si traduce nella mancata attivazione del piano tariffario, non sussiste il conseguente diritto per l'utente a essere indennizzato. La doglianza dell'istante, relativa alla mancata attivazione dell'opzione tariffaria richiesta può invece trovare giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del traffico effettuato dall'utente a decorrere dalla data di richiesta dell'opzione sino al momento di effettiva attivazione. In tal senso, quindi, l'operatore sarà tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione non tempestivamente attivata" (delibera Agcom n. 63/11/CIR). Versandosi in ipotesi di errore nelle fatturazioni, peraltro riparato parzialmente, ed essendosi disposto

il rimborso degli sconti non goduti, in ossequio al richiamato principio, non può essere disposto nel caso di specie l'indennizzo di cui alla più grave ipotesi dell'attivazione di un profilo tariffario non richiesto. Accertata l'errata fatturazione, tuttavia, può disporsi il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 1, comma 292, della L. 160/2019, che prevede: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Wind, in favore dell'istante, la somma minima di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. La richiesta sub V), di "indennizzo per l'omessa e/o non corretta pubblicazione negli ETG, per gli anni 2017 (allegato 45), 2019 (allegato 22) e 2020 (allegato 23), per complessivi €2400,00", non può essere accolta, atteso che la prima richiesta di pubblicazione è avvenuta nell'anno 2017 e ha comportato l'effettivo inserimento dello studio legale nell'elenco. Per le annualità 2019-2020 e 2020-2021, l'utente non ha formalizzato alcuna richiesta di inserimento o reclamo avverso il mancato inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici. Sul punto, l'Autorità, con Del. 119/17/CIR ha sostenuto: "Tenuto conto che l'istante [...] non ha formalizzato alcun reclamo o richiesta di inserimento all'operatore, si ritiene, anche in applicazione del principio generale sul concorso del fatto colposo del creditore di cui all'art. 1227 c.c., che l'indennizzo previsto per la fattispecie in esame non è liquidabile". Peraltro, deve operare, nel caso di specie la preclusione di cui all'art. 14, co. 4, del Regolamento Indennizzi, a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". La domanda sub VII), di "indennizzo di € 300,00 per la non corretta gestione del reclamo avente ad oggetto la richiesta di inserimento negli ETG (allegati 11, 16, 17, 18 e 20)" non può essere accolta. Non tutti gli allegati depositati dall'utente hanno natura di reclamo, posto che, in base alla definizione del Regolamento Indennizzi" per "reclamo" si intende: "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti". Le prime due comunicazioni di cui agli allegati 17 (fax e pec del 27.4.2017) e 18 (pec del 21.9.2017) hanno piuttosto natura di richiesta, a differenza dell'all. 11 (pec del 7.11.2017) nel quale l'istante reclama il mancato inserimento. Tale comunicazione è tempestivamente riscontrata dal gestore il 14.11.2017 (all. 19), il quale, peraltro, indicando puntualmente le ragioni ostative alla pubblicazione (aggiornamento

anagrafica) consentiva all'utente di risolvere il problema ottenendo la pubblicazione negli elenchi 2018-19. Con riferimento alla domanda sub IX) di "Indennizzo di € 135,00 per la ritardata portabilità del numero (allegati 38, 39 e 40)", si osserva quanto segue. L'operatore nella memoria difensiva si limita a dedurre che la competenza della domanda è di Agcom. Sul punto, si osserva che questo Corecom in data 21/08/2024 procedeva a trasmettere l'istanza ad Agcom. In data 18/09/2024 Agcom procedeva a riassegnare l'istanza al Corecom Puglia con la seguente motivazione "Si restituisce il procedimento per i seguiti di competenza, atteso che i disservizi lamentati (erroneo inserimento negli elenchi telefonici e difformità di condizioni contrattuali) attengono al singolo rapporto contrattuale con la società WIND TRE e non rientrano nell'ambito applicativo dell'articolo 22 del Regolamento di procedura". Tra l'altro, l'affermazione della competenza del Corecom da parte dell'Autorità è avvenuta tramite comunicazione nel fascicolo documentale visibile alle parti. Posto ciò, nel caso di specie, stante l'assenza di prove documentali volte a dimostrare l'estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante, i fatti contestati dall'istante sono da ritenersi pacifici, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. A tal ultimo proposito, l'Autorità ha affermato il principio in base al quale: "Allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il citato criterio di riparto dell'onere della prova, può trovare applicazione l'art. 115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l'operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno/rimborso (delibera Agcom n.151/15/CIR)". Nella specie, l'utente afferma che il fallimento dell'operazione di migrazione è stato cagionato dalla non corretta comunicazione del codice di migrazione da parte di Wind. Tale affermazione deve essere assunta come non contestata. L'utente avrà pertanto diritto a un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore ex art. 7, co. 1, del "Regolamento indennizzi" per la misura di 1,50 euro pro die, da raddoppiarsi a 3,00 euro, ex art. 13, co. 3, in ragione del carattere "affari" dell'utenza. Il dies a quo è da individuarsi nel 30 maggio 2020, trentunesimo giorno successivo alla richiesta di migrazione e termine ultimo desumibile dall'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in L. n. 40/2007, che stabilisce un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni per l'esercizio del recesso; dies ad quem è da fissarsi nella data del 1 luglio 2020, giorno di attivazione del servizio presso il nuovo operatore. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 32 giorni che, moltiplicato per il menzionato parametro di 3,00 euro pro die darà luogo a un indennizzo di 96,00 euro.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a: - stornare i residui importi, dalle fatture emesse dal 21.09.19 (fatt. n. 2019T000840541 del

21.09.2019) al 21.08.2020 (fatt. n. 2020T000786054 del 21.08.2020) nella misura di euro 192,00 (centonovantadue/00); - rimborsare complessivamente euro 276,42 (duecentosettantasei/00) a titolo di somme non spettanti per le fatture 2016T000702060 del 19.09.2016; 2016T000864552 del 19.11.2016; 2017T000046148 del 21.1.2017; 2017T000211497 del 19.03.2017; 2017T000382328 del 20.5.2017 e 2017T000550948 del 19.7.2017; - corrispondere la somma complessiva di 496,00 (quattrocentonovantasei/00) euro a titolo di indennizzi, di cui: 300,00 (trecento/00) euro a titolo di omesso/inadeguato riscontro al reclamo ex art. 12 del “Regolamento indennizzi”; 100,00 (cento/00) euro a titolo di indennizzo per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019; 96,00 (noventasei/00) euro a titolo di indennizzo per il ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore ex art. 7, co. 1, del “Regolamento indennizzi”. Rimborsi e indennizzi andranno corrisposti mediante compensazione della posizione debitoria, e, per l’eventuale residuo, mediante assegno di traenza intestato all’utente, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo.

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.

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.

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco