

**DELIBERA 018/2025/CRL/UD del 01/08/2025**  
**S. Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/730211/2025)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 01/08/2025;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di S. Txxx del 28/01/2025 acquisita con protocollo n. 0023205 del 28/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 23 dicembre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/72xx86/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 20 gennaio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 28 gennaio 2025, richiesta di definizione GU14/73xx11/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “...Come già detto nel procedimento concluso senza accordo. Non ho ricevuto le bollette cartacee di agosto e settembre da me pagate in bolletta. Il 20/11/2024 mi tagliano entrambe le linee voce+dati. Parlo con operatore DxxxxA che mi assicura che riceverò le bollette per pagarle. Il giorno dopo ritornano i collegamenti. Il 2/12/2024 vengono tagliate di nuovo le due linee. L'operatore non può ripristinarle anche se le bollette non son arrivate. Il 23/12/2024 ricevo la bolletta scaduta il giorno prima ma, ignorando l'art 11 del codice di servizio (bollette in mano all'utente 15 gg prima della scadenza) il giorno dopo il nastro del risponditore che si attiva quando cerco di parlare già è aggiornato circa il numero di bollette da saldare. Parlo con operatore ExxxxP Totale 1+48 gg disservizio voce + dati per 2 linee pagato per bollette cartacee non ricevute ho pagato bolletta per servizio non ricevuto...”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “50gg 28€g =€1400 (indennizzo contrattuale)”; b) “più 6€ bollette non ricevute”; c) “più tamponamento esigenza 35 gg 30€g (cal center) = 1050 €”; d) “tempo sottratto al lavoro 2 visite Corecom,+ 3 telefonate+ 1 conciliazione fallita tot 12 ore a tariffa minima tribunale = 1080 €”. Inoltre, il ricorrente ha presentato memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

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

La società Wind Tre (Very mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “...Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Lazio Wind Tre S.p.A. la quale ESPONE - In rito In limine litis, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità di tutte le richieste avanzate nel formulario GU14, poiché non sono coincidenti con quelle formulate nell'istanza di Conciliazione. Le richieste eccedenti la domanda trattata in sede di Conciliazione avente protocollo n. UG/72xx86/2024 (All. 1), riportate unicamente nel formulario del procedimento di

Definizione: “50gg 28€g = €1400 (indennizzo contrattuale) più 6€ bollette non ricevute più tamponamento esigenza 35 gg 30€g (cal center) = 1050 € tempo sottratto al lavoro 2 visite Corecom,+ 3 telefonate+ 1 conciliazione fallita tot 12 ore a tariffa minima tribunale = 1080 €” ed anche la “Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 3,536.00 €”, così come la PEC del 24/01/2025 allegata agli atti, successiva all’istanza di Conciliazione del 23/12/2024 ut supra riportata, devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto, per le stesse, non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di Conciliazione. Wind Tre, in ogni caso, eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità per la contestazione relativa all’ “Addebito per costi di recesso/disattivazione” poiché l’utenza n. 06xx30xx42 risulta ad oggi regolarmente attiva e funzionante sulla rete di Wind Tre, dimostrato da dettaglio del traffico depositato, come vedremo più avanti, e dal print estratto dal sistema CRM del gestore, qui riportato: omissis ... Ed eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità anche in merito alla contestazione circa l’ “Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite”, poiché l’istante non ha MAI reclamato nulla in merito ad una ipotetica difformità delle condizioni contrattuali sottoscritte, in spregio a quanto stabilito dall’ Art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS. Del resto, il signor Tiburzi, non ne produce prova! Ad abundantiam, Wind Tre eccepisce anche l’inammissibilità/improcedibilità per la richiesta avanzata dall’istante di: “tamponamento esigenza 35 gg 30€g (cal center) = 1050 € tempo sottratto al lavoro 2 visite Corecom,+ 3 telefonate+ 1 conciliazione fallita tot 12 ore a tariffa minima tribunale = 1080 €”, poiché ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non rientra nell’ambito di applicazione dell’Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla . competenza dell’Autorità adita (vedasi sul tema, ex plurimis, la Delibera Agcom n. 49/24/CIR, la Delibera Agcom n. 6/24/CIR e la Delibera n. 3/25 del Corecom Umbria). Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità. Per tutto quanto fin qui riportato, si domanda il rigetto dell’istanza. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

- Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica che, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso, precisando che è orientamento dell’Autorità accettare la validità probatoria delle schermate di sistema depositate dai gestori, (ex multis, Delibere Agcom n. 35/24/CIR e n. 3/25/CIR, Delibera n. 19/24 del Corecom Molise, Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023). La domanda attorea non merita accoglimento, nei termini ivi formulati, in quanto infondata in fatto e in diritto, ma per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come ut supra evidenziato, con l’avvio della presente procedura, la parte istante contestava la sospensione per morosità dell’utenza n. 06xx30xx42. Tuttavia, è bene precisare sin da subito, che le azioni effettuate dal gruppo preposto della convenuta, riguardanti la sospensione dell’utenza oggetto di doglianza, sono state intraprese dal gestore, a fronte di regolari comunicazioni inviate alla parte istante, in conformità con le normative vigenti e i termini contrattuali sottoscritti dal cliente stesso, come dimostreremo a breve. Entrando nel vivo della controversia, la scrivente specifica che il signor Tiburzi riceveva in data 02/10/2024 una Raccomandata Elettronica “tNotice” di “Preavviso di sospensione e cessazione del servizio - Centro di Fatturazione n. 40xxxxx53”, per il mancato pagamento delle fatture n. F2xxxxxxxx82 con

scad. 21/08/2024 e n. F2xxxxxxx07, con scad. 21/09/2024, riportate nella lettera qui allegata (All. 2). Tale raccomandata, inviata in data 02/10/2024 all'indirizzo e-mail xxxxxxxx.xxxxxxx@xxxxxxx.it, veniva restituita al mittente per compiuta giacenza in data 02/11/2024 alle ore 08:34, dopo che l'Avviso di giacenza risultava letto dal destinatario ben 2 volte, sia in data 02/10/2024 alle ore 13:41 che in data 01/11/2024 alle ore 09:45, senza che venisse aperto, come dimostrato dal "Certificato Postale Forense" di seguito riportato: omissis ... Si ricorda, che "tNotice" è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un "servizio elettronico di recapito certificato" (a norma dell'art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. Si ravvisava, pertanto, sin da subito, il comportamento poco diligente dell'istante, palesato sia nel mancato pagamento di quanto fatturato e dovuto che nella sua totale inerzia nel non "aprire" la raccomandata, malgrado l'avviso ricevuto rimasto per 30 giorni in giacenza, che contraddice la sussistenza di un interesse concreto da parte del signor Tiburzi nei confronti del servizio erogato. Tra l'altro, è bene ricordare che, autorevole giurisprudenza stabilisce che, per effetto della compiuta giacenza, la raccomandata, anche se non ritirata, ha lo stesso valore legale poiché si considera a tutti gli effetti notificata al destinatario (Art. 8 della Legge n. 890 del 20 novembre 1982). Infatti, la raccomandata A/R spedita da chiunque e non ritirata per qualsivoglia motivo (a meno di "sconosciuto all'indirizzo"), si considera comunque ricevuta dal destinatario, con la conseguenza che qualsiasi diffida o contestazione fosse contenuta nel plico, si presume conosciuta dal destinatario. In pratica, in caso di rifiuto, assenza o mancato ritiro della raccomandata scatta la presunzione di conoscenza ai sensi dell'art. 1335 del Codice Civile: la lettera, cioè, si presume conosciuta salvo che il destinatario provi di essersi trovato nell'impossibilità di averne notizia (sul punto la giurisprudenza è copiosa: Cass. sent. n. 6527 del 24.04.2003 n. 6527; Cass. n. 2847/1997). A tal proposito è interessante sottolineare che la Corte di Cassazione ha chiarito che, più precisamente, la raccomandata si presume pervenuta alla data in cui l'ufficio postale rilascia il relativo avviso di giacenza (cfr., tra le altre, Cass. n. 27526/2013, Cassazione n. 27261/2022, Cassazione n. 34301/2021). L'istante, nel frattempo, già dal 03/10/2024, veniva informato, attraverso contatti telefonici SMS e messaggi in fattura, della situazione amministrativa irregolare, ed in più occasioni, gli veniva proposta la modifica del metodo di pagamento da bollettino postale ad addebito diretto, ma il cliente rifiutava comunicando la sua intenzione a non voler procedere con i pagamenti dovuti, come dimostrato dai seguenti print estratti dal sistema CRM del gestore e da alcune fatture prese ad esempio, a dimostrazione di aver sempre, costantemente e correttamente avvisato il cliente dell'insoluto presente: omissis ... Tra l'altro, si evidenzia che l'istante, da sempre, avrebbe potuto richiedere di usufruire del servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail messo a disposizione del Cliente da Wind Tre e di scegliere di pagare i conti telefonici con addebito diretto, come riportato nell'Art. 11. "Corrispettivi - Fatturazione – Pagamenti" delle Condizioni Generali di Contratto allegate dall'istante stesso. Quanto fin qui dichiarato, è provato anche dal fatto che l'istante, ad oggi, non abbia ancora pagato le fatture oggetto della Raccomandata elettronica ut supra riportata, né quelle successive, accumulando, fino ad

oggi un insoluto pari a 286,40€, come dimostrato dal print dell'estratto conto del cliente: omissis ... Si precisa che l'istante, anche in precedenza ed in più occasioni, non aveva rispettato le scadenze di pagamento, effettuando i pagamenti in ritardo, come dimostrato dal print dell'estratto conto estrapolato dal sistema CRM di Wind Tre: omissis ... Per il perpetrarsi della morosità e del comportamento contrario a correttezza e buona fede assunto dal signor Tiburzi in violazione del contratto sottoscritto, la convenuta si vedeva costretta a sospendere il servizio per l'utenza n. 06xx30xx42 in data 20/11/2024. Ma, a fronte di una promessa di pagamento pervenuta dall'istante, il gestore procedeva tempestivamente, nella stessa giornata, a ripristinare il servizio e ad inviare la ristampa della fattura richiesta dal cliente, come dimostrato dai print delle note lasciate sul sistema CRM dall'operatore: omissis ... Non pervenendo i pagamenti richiesti, la promessa veniva rotta e pertanto, in data 02/12/2024 Wind Tre si vedeva nuovamente costretta a sospendere per morosità la linea n. 06xx30xx42. Solo in data 18/12/2024 l'istante contattava il Servizio Clienti della convenuta per lamentare la sospensione sull'utenza oggetto di doglianza, affermando che le fatture non gli erano state recapitate: omissis ... A fronte della nuova promessa del signor Tiburzi di modificare il metodo di pagamento automatico e di pagare quanto insoluto, la convenuta, in data 19/12/2024, procedeva alla riattivazione del servizio sulla linea n. 06xx30xx42, come dimostrato dal print di CRM sottostante: omissis ... In data 22/12/2024 veniva emesso il conto telefonico n. F2xxxxxxxx96 con l'addebito dei costi di riattivazione, in ottemperanza a quanto disposto dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore: omissis ... Infatti, ricordando che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati, Wind Tre precisa che, nel già citato Art. 11, viene anche esplicitato chiaramente quanto segue: 11.3 – "Il pagamento delle fatture emesse da WINDTRE dovrà essere effettuato per l'intero importo [...]. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7." 11.7 – "Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WINDTRE potrà altresì sospendere l'erogazione dei Servizi [...]. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, WINDTRE si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti." In data 23/12/2024 l'istante contattava due volte il Servizio Clienti dell'operatore per richiedere informazioni sulle fatture insolute: omissis ... Nella stessa giornata il signor Tiburzi presentava, dinnanzi al Corecom Lazio, l'istanza di Conciliazione n. UG/72xx86/2024 per avanzare le odierne doglianze, che si concludeva poi con un verbale di mancato accordo. La scrivente precisa che nessuna segnalazione dell'eventuale mancato/ritardo recapito delle fatture, né altro tipo di contestazione relativa ai pagamenti, risulta MAI pervenuta dall'istante, né lo stesso ne fornisce prova nella presente istanza di definizione, se non in data 24/01/2025, quando il signor Tiburzi inviava una PEC per contestare che le fatture n. F2xxxxxxxx41 e n. F4xxxxxxxx96 erano state affidate in ritardo all'operatore postale privato "Fulmine Group" incaricato dalla convenuta per il recapito delle fatture. Sul tema, ricordando che la suddetta PEC è inammissibile, come ut supra riportato, perché inviata solo dopo la conclusione del procedimento di Conciliazione e solo 4 giorni prima la presentazione del presente procedimento, la convenuta specifica quanto segue. Innanzitutto è bene precisare che la data che l'istante dichiara essere di scadenza delle fatture da lui citate nelle sue allegazioni agli atti, è invece la data di EMISSIONE delle stesse. Più precisamente, prendendo ad esempio la fattura n. F2xxxxxxxx41, questa ha come data di emissione il 22/11/2024 e come data di scadenza il 22/12/2024, ed è stata



consegnata al cliente in data 10/12/2024: omissis ... pertanto, è oltremodo evidente che, se, come riportato dal signor Tiburzi, la “busta è stata a data a Fulmine Group il 05-1224 e che è stata recapitata il 10-12-24”, la convenuta ha recapitato correttamente e nelle tempistiche previste dalle Condizioni generali di Contratto la fattura in questione. Lo stesso dicasi per la fattura n. F4xxxxxxx96 che aveva come data emissione il 22/12/2024 e come data di scadenza il 21/01/2025, che è stata consegnata il 14/01/2025. Vi è di più. Nella Carta dei Servizi di Wind Tre, allegata agli atti dallo stesso istante, è riportato, all’Art. 11 – “Fatturazione e pagamento”, quanto di seguito evidenziato proprio dal signor Tiburzi, dove è chiaramente leggibile: “salvo disguidi postali per l’invio cartaceo, di cui WINDTRE o WINDTRE BUSINESS non è responsabile”: omissis ... Bisogna altresì evidenziare che, indipendentemente dal metodo di invio dei conti telefonici scelto dall’utente, quest’ultimo può sempre, in ogni momento, consultare la propria area clienti per verificare le fatture, i consumi e gestire le proprie linee e le proprie offerte, come riportato sia sul sito istituzionale di Wind Tre che all’interno di ogni fattura: omissis ... Pertanto, è bene precisare che, se è dovere dell’operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte commerciali, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell’utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi, vi è, da parte dell’utente che sottoscrive il contratto, anche un onere di autoresponsabilità, che gli richiede di leggere attentamente e comprendere ciò che sta sottoscrivendo e di adempiere a quelli che sono i suoi obblighi nei confronti della società erogatrice del servizio con la quale ha stipulato un contratto. Il principio di autoresponsabilità si riferisce alla necessità per ogni individuo di accettare le conseguenze delle proprie azioni e decisioni. In ambito giuridico, questo principio implica che ciascuno deve risentire nella propria sfera giuridica delle conseguenze della mancata adozione delle cautele e delle regole di comune prudenza. In pratica, ciò significa che chi sottoscrive un contratto è responsabile per le dichiarazioni e gli impegni assunti, e non può successivamente lamentarsi delle conseguenze derivanti da una mancata comprensione o da una valutazione superficiale delle clausole contrattuali, né può, successivamente, invocare la propria negligenza per evitare tali obblighi. La regola di “comune prudenza” avrebbe imposto al ricorrente, quanto meno, di informarsi o di segnalare eventuali ritardi nel recapito delle fatture e provvedere comunque al pagamento entro la scadenza delle stesse. Ad ogni buon conto, alla suddetta PEC del 24/01/2025, la convenuta, dopo attente analisi e verifiche, rispondeva in data 10/03/2025, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, con una PEC di non accoglibilità della contestazione, per i motivi poc’anzi ampiamente dimostrati: omissis ... A conclusione di quanto fin qui esposto e dimostrato, Wind Tre precisa, in propria difesa e a dimostrazione della propria buona fede e correttezza, di aver messo in campo, sin da subito, tutte le azioni necessarie per sollecitare alla parte istante i pagamenti insoluti e consigliare al signor Tiburzi di modificare il metodo di pagamento in quello automatico, tramite qualsiasi canale: contatti telefonici, invio di SMS, messaggi in fattura, invio lettere Raccomandate. Il signor Tiburzi, di contro, non assumeva un comportamento corretto nei confronti della convenuta, palesando uno scarso interesse nei confronti del servizio erogato e rifiutando perfino di provvedere al pagamento di quanto dovuto. Difatti, a dimostrazione della propria correttezza e buona fede, la convenuta è in grado di dimostrare il corretto funzionamento del servizio (da sempre utilizzato dalla parte istante), prima e dopo il periodo di legittima sospensione, depositando il dettaglio del traffico telefonico effettuato dall’utenza fissa oggetto di doglianza ed estrapolato in conformità all’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) (All. 3 e All. 4). Per quanto sottoscritto dal

cliente, e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture entro la scadenza, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Autorevole giurisprudenza afferma che il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento. Premesso quanto sopra, si richiama la Delibera 276/13/CONS, con cui 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. Pertanto, si ribadisce che la parte istante non può dolersi di quanto occorso poiché la sospensione dell'utenza oggetto di doglianza, sono avvenute a seguito di suo inadempimento contrattuale nei confronti del gestore. Sul tema è bene riportare la Delibera n. 005/2025/CRL/UD nella quale proprio il Corecom Lazio ha stabilito, per un caso simile, che: "[...] non può essere riconosciuto all'istante l'indennizzo per la sospensione della linea [...] considerato che la società ha provato in questa sede di avere preavvisato lo stesso della preventiva sospensione, tramite raccomandata, [...] della eventuale cessazione della linea telefonica de qua. Infatti, è stata depositata al fascicolo da parte della società in causa, la raccomandata [...] ed il relativo tracking, con evidenza del recapito al cliente [...]. Non solo. L'irregolarità dei pagamenti è stata segnalata nelle fatture in atti e l'assenza di reclami in merito alla mancata ricezione delle fatture lascia supporre che le stesse siano state regolarmente ricevute dall'istante che, non provvedendo al pagamento delle stesse, ne ha accettato le conseguenze. Anche la circostanza che la prima richiesta di riattivazione della numerazione sia stata inoltrata [...] dopo due mesi dalla cessazione della stessa, lascia supporre che l'istante fosse ben consapevole della morosità e delle conseguenze della stessa." Pertanto, l'inadempimento contrattuale si è verificato in quanto l'utente non ha rispettato gli obblighi di pagamento previsti dal contratto sottoscritto con il gestore. Inoltre, il signor Tiburzi, nonostante gli avvisi, le comunicazioni ed i solleciti inviati dal gestore, ha continuato a non effettuare i pagamenti dovuti, accumulando ritardi significativi. Tale comportamento costituisce una violazione delle condizioni contrattuali e giustifica la sospensione dell'utenza, in conformità con le normative vigenti e le delibere Agcom e Corecom (vedasi sul tema, ex multis, Delibera AGCOM n. 11/22/CONS) Si evidenzia, pertanto, che non si evincono responsabilità della convenuta per la sospensione del servizio né per i costi addebitati per il ripristino dello stesso e si respingono, di conseguenza le richieste avanzate da parte istante, in quanto la sospensione del servizio non è stata arbitraria, ma, bensì, ascrivibile al mancato pagamento dei conti telefonici da parte del cliente che in ogni caso utilizzava correttamente il servizio fornito dalla scrivente. In merito all'insoluto ad oggi presente a carico dell'istante, ut supra riportato, la convenuta precisa che, nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolte

indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali per le somme correttamente fatturate. Infine, le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, 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 nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. omissis ... CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, omissis... ” Inoltre, la convenuta ai sensi dell'art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) ha replicato alle controdeduzioni del ricorrente.

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

Preliminarmente, si osserva quanto segue: 1) l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile; 2) la procedura di definizione è disciplinata dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale prevede termini perentori per le produzioni documentali delle parti. In particolare, l'art.16, comma 2 stabilisce: “gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”. In base a tale disposizione, è evidente che tutti i documenti depositati dopo l'11 aprile 2025, ultima data per le repliche, non possono essere presi in considerazione, in quanto il termine indicato dalla norma è perentorio. Nel merito, le richieste di cui ai punti a), b) c) e d) possono essere trattate congiuntamente e non accolte per le seguenti motivazioni. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale”), “A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso”. Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si





consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel formulario UG, ma solo nel formulario GU14, pertanto non possono essere accolte. Si riportano di seguito i contenuti dei formulari presentati dal ricorrente:

UG/72xx86/24: “Numero telefono fisso di riferimento: 06xx12x94. Descrizione dei fatti: “mi inviano, quando lo fanno, la fattura cartacea dopo la data di pagamento. forse per poter applicare le penali. Tegola se non mi dai la fattura non posso pagare. Secondo quanto da loro (windTre) declamato nella carta dei servizi la fattura deve arrivare 15 gg prima della scadenza. Se le fatture da consegnare le danno a società di pellegrini e non alle poste Italiane, il problema non può essere mio”. “Richiesta: Fate in modo che rispettino il contratto con sostanziale multa. Da parte mia posso denunciarli in sede penale come estortori 2 ore di mio tempo a tariffa tribunale.” Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): €.180. GU14/73xx11/25: “Numero telefono fisso di riferimento: 06xx30xx42. Descrizione dei fatti: Come già detto nel procedimento concluso senza accordo. Non ho ricevuto le bollette cartacee di agosto e settembre da me

pagate in bolletta. Il 20/11/2024 mi tagliano entrambe le linee voce+dati. Parlo con operatore DxxxxA che mi assicura che riceverò le bollette per pagarle. Il giorno dopo ritornano i collegamenti. Il 2/12/2024 vengono tagliate di nuovo le due linee. L'operatore non può ripristinarle anche se le bollette non sono arrivate. Il 23/12/2024 ricevo la bolletta scaduta il giorno prima ma, ignorando l'art 11 del codice di servizio (bollette in mano all'utente 15 gg prima della scadenza) il giorno dopo il nastro del risponditore che si attiva quando cerco di parlare già è aggiornato circa il numero di bollette da saldare. Parlo con operatore ExxxxP Totale 1+48 gg disservizio voce + dati per 2 linee pagato per bollette cartacee non ricevute ho pagato bolletta per servizio non ricevuto. Richiesta: 50gg 28€g = €1400 (indennizzo contrattuale) più 6€ bollette non ricevute più tamponamento esigenza 35 gg 30€g (cal center) = 1050 € tempo sottratto al lavoro 2 visite Corecom, + 3 telefonate + 1 conciliazione fallita tot 12 ore a tariffa minima tribunale = 1080 €. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): €3.536,00" Inoltre, in riferimento alle richieste di cui ai punti c) e d), si specifica che le stesse non possono essere accolte, in quanto di natura risarcitoria e di esclusiva competenza dell'Autorità giurisdizionale (A.G.O.). Infine, dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale e in applicazione del principio del favor utentis, la questione in esame può essere trattata come disservizio per mancato recapito delle fatture. A tal riguardo, si richiama l'orientamento dell'Autorità, secondo il quale, la sospensione amministrativa disposta dall'operatore deve ritenersi legittima in considerazione del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente nonostante il sollecito di pagamento e il preavviso di sospensione. Infatti, l'argomentazione mossa dall'istante secondo il quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al mancato invio delle fatture da parte della società non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione delle fatture solo dopo l'intervenuta sospensione. (cfr. Agcom 86/12/CIR). La mancata o ritardata ricezione delle fatture non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandole sul proprio profilo area clienti. Di fatti, il rapporto di utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente volta al pagamento delle utilità godute. Nel caso di specie, l'istante non ha dato prova di essersi attivato per il pagamento dei corrispettivi dovuti per la prestazione ricevuta. Infatti, dai documenti depositati nel fascicolo documentale, si rileva che l'istante ha contestato la mancata ricezione delle fatture solo dopo l'intervenuta sospensione dei servizi, laddove avrebbe dovuto attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione dei servizi. (cfr. formulario gu14 doc. prot.

n.00xx205 "...Non ho ricevuto le bollette cartacee di agosto e settembre da me pagate in bolletta. Il 20/11/2024 mi tagliano entrambe le linee voce+dati. Parlo con operatore DxxxxA che mi assicura che riceverò le bollette per pagarle. Il giorno dopo ritornano i collegamenti"). Tale inerzia da parte del ricorrente e il mancato pagamento delle fatture hanno comportato la sospensione dei servizi da parte della società, che ha agito nel rispetto delle norme contrattuali, come risulta dai documenti depositati nel fascicolo documentale. Alla luce di quanto emerso e per le motivazioni sopra esposte, le richieste avanzate dall'istante non possono essere accolte. Spese di procedura compensate.

10\_/19/CIR

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. S. Txxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

**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 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.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI