

DELIBERA N. 82/2025

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/744795/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 22/07/2025;

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*”;

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 03/04/2025 acquisita con protocollo n. 0086817 del 03/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

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, rappresenta: «In occasione dell'udienza di conciliazione del 03/02/25 il gestore telefonico si è rifiutato di produrre i documenti richiesti, asserendo che mi spetterebbe solo il rimborso forfettario per la sola telefonia di quanto fissa pagato su una bolletta mensile. La Delibera AGCOM 269-18 prevede invece che "1. Gli operatori destinatari delle diffide contenute nelle delibere n. 112/18/CONS, n. 113/18/CONS, n. 114/18/CONS e n. 115/18/CONS devono adempiere a tali diffide, tramite la completa restituzione dei giorni erosi, entro il 31 dicembre 2018." senza esclusioni per la telefonia mobile. Poiché controparte non ha inteso produrre alcun documento, si chiede di vole disporre che WindTre adempia a tale obbligo, producendo i conteggi sugli importi dovuti sia sul numero fisso che su quello mobile (34xxxxx10). Con dettaglio dei calcoli effettuati e dell'avvenuto conteggio dei dovuti interessi». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Restituzione della somma indebitamente sottratta dal mio conto corrente e avere dettaglio dei calcoli in forza dei quali WindTre ha determinato l'ammontare del mio credito sulle due utenze (domestica e cellulare) e se sui singoli pagamenti quadrisettimanali sia stato considerato l'ammontare degli interessi periodicamente maturati sino alla data del loro soddisfo; II) rimborso delle spese di spedizione delle bollette telefoniche relative all'utenza domestica.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Eccezioni preliminari 1. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alle richieste avanzate. Si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. L'istante richiede la restituzione dei giorni erosi per la fatturazione a 28 giorni senza una ricostruzione del fatto idonea a comprendere le doglianze dell'attore, non vengono indicati specificamente gli addebiti derivanti dalla presunta illegittima fatturazione né indica gli estremi identificativi delle fatture alle quali gli stessi siano riferibili. È evidente, pertanto, il limite che l'odierna convenuta incontra nell'approntare un'idonea difesa, sia in fatto che in diritto. La ricostruzione della vicenda che risulta carente per la mancata determinazione dell'oggetto nonché per la incompleta esposizione dei fatti e degli elementi di diritto costituenti le sue ragioni, incide sulla completa individuazione degli elementi della domanda (art. 318 c.p.c.). Il ricorrente si è limitato ad una descrizione della normativa, peraltro parziale, relativa alla rimodulazione contrattuale dei tempi di fatturazione applicati dagli operatori telefonici, senza tuttavia fornire un riferimento concreto alla fattispecie de qua ed alle violazioni che si sarebbero concretizzate nei suoi confronti. Inoltre, il cliente si contraddice in istanza prima richiedendo il rimborso dei giorni erosi e successivamente dichiarando di aver già ricevuto il rimborso come da stralcio che si riporta: [...] Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Si evidenzia che ex art. 6 Delibera 353/19 Cons. l'istanza è assolutamente generica. Non risultano allegati i contratti, le fatture contestate, la prova del presunto addebito di euro 25,99 e soprattutto le ricevute di consegna alle presunte PEC che il cliente comunica di aver inoltrato. Anche la generica e non circostanziata

affermazione dell'istante di cui se ne riporta uno stralcio [...] non solo è priva di fondamento, in quanto alcun addebito di tale importo è stato effettuato in riferimento alle utenze di cui si discute e, inoltre, l'istante non allega alcuna prova a sostegno di quanto lamentato. Non è presente né alcuna fattura, né l'estratto conto dal quale si evince tale presunto addebito né il periodo di riferimento di tale addebito. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. Si insiste, pertanto, per l'accoglimento della predetta eccezione e si richiama sul tema la delibera 1/25 del Corecom Lombardia "In generale, si evidenzia che la ricostruzione dei fatti operata dall'Istante non trova conforto in alcun elemento probatorio, essendo state prodotte dall'Istante unicamente diffide generiche, dalle quali non è possibile desumere con certezza l'oggetto di contestazione [...]. Si richiede l'inammissibilità anche della richiesta avanzata in istanza "avere dettaglio dei calcoli in forza dei quali WindTre ha determinato l'ammontare del mio credito". Si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la richiesta avanzata deve essere dichiarata inammissibile in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art. 20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si rivela estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare, si richiama sul tema la Delibera n. 499/2023 del Corecom Lazio. Altresì, inammissibile, è la richiesta avanzata: "Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 500.00 €". Pur volendo considerare la richiesta avanzata ed interpretarla quale indennizzo non si evince, per l'importo richiesto, alcun riferimento a nessuna fattispecie regolata dalla Delibera 347/18 Cons tale da quantificare la somma richiesta in € 500.00! La richiesta di risarcimento del danno o dei disagi 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. Preme, infine, evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. Ovvero rileva 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! Vige nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. La controversia, pertanto, si profila come lite temeraria posto che la materia del contendere è già

cessata. È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. In merito 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si richiamano, le delibere/sentenza di seguito riportate in merito agli screenshot della scrivente convenuta: • Delibera del Agcom n.35/24/CIR del 23/10/24 “Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema prodotte dalla società medesima. [...]” • Delibera del Corecom Molise 19/2024 GU14/60xxx9/2023: “[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall’Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell’informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...]). • Sentenza n. 6157/2023 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023 con la quale la domanda è stata dichiarata infondata nel merito: “l’operatore, mediante la documentazione in atti, ha dimostrato di aver inviato sull’utenza mobile dell’attrice un SMS con cui veniva comunicata una modifica”. • Sentenza n. 2032/2024 GDP di Nocera Inferiore: “[...] Il gestore telefonico ha [...] dimostrato di avere inoltrato, a mezzo sms [...] la dovuta comunicazione al consumatore. [...] Ed invero per quanto appena esposto, [...] detta comunicazione è senz’altro da ritenersi efficace [...]” • Nel merito della contestazione della fatturazione a 28 gironi: Si premette e si precisa che a fronte della contestazione avanzata dall’istante circa la fatturazione a 28 giorni riguardo la SIM PREPAGATA 34xxxxxx10, tutto ciò che concerne le numerazioni mobili devono essere considerati “no target” sia perché non rientranti nella profilatura prevista dalla Delibera 269/18/CONS che si riferisce esclusivamente alle numerazioni fisse e convergenti, sia perché l’istante nulla ha provato in ordine alla presunta diversa periodicità di fatturazione di cui avanza pretese, di contro Wind Tre, come di seguito riportato, documenta altresì che, trattandosi di una PREPAGATA, alcun tipo di addebito è stato effettuato con relativa emissione di fatture! È pertanto opportuno sottolineare e ribadire che, sia la normativa di riferimento che le pronunce dei giudici amministrativi, che hanno caratterizzato il tema della fatturazione a ventotto giorni, non hanno mai previsto alcun diritto al risarcimento del danno in favore dell’utente, ma, la sola restituzione dei giorni erosi sulle fatture emesse per la sola telefonia fissa e convergente. Nulla viceversa disponendo con riferimento alle utenze mobili PREPAGATE non in convergenza come nel caso di specie. Si rappresenta, inoltre, che la SIM PREPAGATA 34xxxxxx10 ha effettuato, nel tempo differenti port-in e port-out sui sistemi Wind Tre e, in considerazione del fatto che il ristoro dei giorni erosi, come disciplinato dalla su citata Delibera 269/18/CONS è inerente al solo periodo che va da giugno 2017 ad aprile 2018, alcun riferimento si può prendere in considerazione in merito alla SIM PREPAGATA 34xxxxxx10 sia perché non rientranti nella profilatura prevista dalla Delibera 269/18/CONS sia per il periodo di acquisizione sui sistemi Wind Tre dopo aprile 2018. Di seguito i dettagli delle acquisizioni: L’istante, in data 04/01/2014, richiedeva l’attivazione, del contratto Wind Tre n. 1093687262494, per la SIM PREPAGATA 34xxxxxx10 (All. 1 PDC). Tale utenza migrava ad altro operatore in data 07/07/2017. [...] Successivamente, in data 22/05/2018 l’istante rientrava in Wind Tre con la SIM PREPAGATA 34xxxxxx10 a seguito della sottoscrizione del contratto 1426341460266 (All. 2 PDC) per poi migrare ad altro OLO in data 02/10/2019. E ancora, in data 08/02/2023 l’istante rientrava in Wind Tre con la SIM PREPAGATA 34xxxxxx10 a seguito della sottoscrizione del contratto 1584633669159 (All. 3 PDC) per poi migrare ad altro OLO in data 25/01/2024. [...] In data 03/09/2001, l’istante richiedeva l’attivazione, del contratto Wind Tre n.

TMPRA0199794812, inerente all'utenza di rete fissa 09xxxxxx04 in accesso WR con ADSL Bitstream (All. 4 PDA, Condizioni di contratto). Nel rispetto della Normativa n. 172/2017 Wind Tre si è adeguata all'obbligo di ripristino della fatturazione con cadenza mensile. Infatti, in data 14/02/2018 veniva emessa la fattura n. W1803133859 con la quale veniva confermato il ripristino della fatturazione su base mensile (All. 5 fattura W1803133859) di cui si riporta lo stralcio: [...] Inoltre, sulla base della Delibera 269/18/CONS Wind Tre si dichiarava disponibile alla restituzione dei giorni erosi. In data 05/08/2019 veniva emessa la fattura n° W1912177253 (All. 6 fattura W1912177253) con la quale viene fornita al cliente l'informativa relativa alla "Delibera 269/18/CONS in tema di fatturazione mensile", con le modalità di richiesta del ristoro. Di seguito uno stralcio [...] Si precisa che il cliente avrebbe potuto effettuare in autonomia la richiesta nella propria Area Clienti, come riportato nella succitata fattura! Già da subito Wind Tre inseriva, sul proprio sito istituzionale, la normativa inerente alla Delibera n. 269/18/CONS facendo riferimento anche alla possibilità delle posizioni compensative alternative come previsto all'interno degli Allegati sotto la sezione "Nota" in riferimento alla "risposte in merito alle soluzioni compensative alternative alla restituzione dei giorni erosi di cui alla delibera n. 269/18/CONS" [...] Con riferimento alle soluzioni compensative alternative alla restituzione [...], contemplate all'interno della delibera n. 269/18/CONS, l'Autorità ha risposto ad un operatore che ha prospettato una misura alternativa per i propri clienti. L'Autorità ha richiamato al rispetto dei principi di tutela dei consumatori, in particolare: - la soluzione compensativa alternativa alla restituzione dei giorni erosi, avviata entro il 31 dicembre 2018, deve essere proposta agli utenti nel rispetto rigoroso della loro libertà di scelta e degli obblighi di trasparenza, di chiarezza e di completezza delle informazioni rese. Di seguito il sito ufficiale Wind Tre <https://www.windtre.it/delibera-26918cons> [...] In data 30/10/2019 l'istante richiedeva il ristoro per la fatturazione a 28 giorni in base alla delibera AGCOM 269/18/CONS. Veniva predisposto il rimborso di € 23,31 più IVA (28,83 IVA inclusa) tramite accrediti in fattura per € 1,87 più IVA su due cicli di fatturazione e € 1,03 più IVA su 19 cicli di fatturazione. Di seguito gli accrediti sui sistemi Wind Tre [...] Si inviava al cliente il riscontro di esito positivo al reclamo (All. 7 riscontro al reclamo in data 06/11/2019 All. 8 ricevuta di consegna). [...] Di seguito ed allegati in atti i conti telefonici su cui veniva effettuato l'accredito in base alla Delibera 268/18/CONS (All. 9 le fatture n. W2005461942, W2002315282, W2008579699, W2011663932, W2014738905, W2017826983, W2020879997, W2023973537) [...] In data 17/08/2020 l'utenza fissa 09xxxxxx04 migrava ad alto OLO. Stante la disattivazione dell'utenza e, pertanto, la mancata possibilità da parte della scrivente di completare gli accrediti frattanto già predisposti con accrediti in fattura, così come da gestione intrapresa e sopra documentata, successivamente ci si adoperava, a fronte anche delle indicazioni dell'Autorità, per rimborso per i clienti con il contratto disattivo, a riconoscere l'importo spettante. Si procedeva, pertanto, al riconoscimento totale dell'importo spettante, sebbene già parzialmente restituito, tramite bonifico bancario sulle coordinate bancarie del cliente per l'importo complessivo di € 27,35 con data valuta 12/08/2024. (All. 10 nota di credito 552400107426) [...] In data 18/07/2024 veniva inoltrata all'istante la comunicazione scritta con la quale veniva informato della gestione amministrativa effettuata (All. 10 comunicazione erogazione ristoro e ricevuta di consegna) Come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), 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. Pertanto stante gli importi già riconosciuti è da dichiararsi la cessata materia del contendere. • Nel merito della contestazione dei costi di spedizione dei conti telefonici: L'istante, in fase di sottoscrizione del contratto di rete fissa TMPRA0199794812, ha optato per l'invio delle fatture in formato cartaceo, come si evince dalla proposta di contratto di

seguito riportata ed allegata in atti. Si riporta, di seguito, uno stralcio del conto telefonico dal quale si evince la piena corrispondenza dell'indirizzo di spedizione dei conti telefonici come da richiesta contrattuale. [...] Di seguito il dettaglio da cui si evince la corrispondenza con il centro di fatturazione [...] In data 05/08/2018 l'istante riceveva da Wind Tre il conto telefonico n. W1813182553 (All. 11 fattura W1813182553) con la seguente informativa: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO A seguito della sopravvenuta esigenza di modifica del posizionamento dell'offerta e con la necessità di consentire a Wind di continuare a fornire livelli di servizio in linea con le crescenti esigenze del mercato, a partire dalla prossima emissione del conto telefonico, il contributo per l'invio della fattura in formato cartaceo, comprensivo delle spese di spedizione, sarà di 2 euro." Di seguito uno stralcio: [...] Su tale conto telefonico veniva altresì indicato che: "Le ricordiamo che, se non l'avesse già attivato, Wind mette a disposizione del Cliente il servizio di invio gratuito della fattura e-conto by Mail per ricevere il Conto Telefonico in formato elettronico, direttamente nella sua casella e-mail. Può attivare il servizio in Area Clienti alla sezione - Il tuo Conto online." In ogni caso, la relativa comunicazione risultava essere presente anche sul sito istituzionale: <https://www.windtre.it/windtre-informa#accordion-1a31cef26f-item51483fe948> [...] In applicazione della delibera AGCom 496/17/CONS, la condotta si pone dunque come legittima, imponendo all'operatore esclusivamente l'onere di un preavviso più ampio (rispetto a quello della rimodulazione) pari a 60gg., così come fatto da Wind Tre. Nel caso specifico, Wind Tre ha assolto in pieno i predetti oneri informativi e l'utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso. Di tal che si ritiene che l'unico strumento a disposizione dell'utente che non avesse accettato le modifiche contrattuali, sarebbe stato quello, come detto, del recesso e non quello, poi di fatto utilizzato, della contestazione delle fatture! Solo in data 04/09/2019 l'istante richiedeva l'attivazione gratuita del servizio e-conto by Mail ovvero il servizio di spedizione gratuita del conto telefono tramite casella e-mail (servizio e-conto). Di seguito i dettagli del servizio: [...] Dal conto telefonico n. W1915429225, emesso in data 05/10/2019, infatti, non venivano più addebitati i costi di spedizione dei conti telefonici stante l'attivazione del servizio econto by Mail (All. 12 fattura W1915429225). alcuna anomalia di fatturazione, pertanto, si rileva in merito a quanto richiesto dall'istante e quanto applicato sui conti telefonici di totale debenza dell'istante! In data 30/12/2024 l'istante depositava l'istanza di conciliazione UG/724204/2024, pur avendo il gestore proposto, a titolo conciliativo, una ricarica telefonica di € 20,00 da accreditare su una sim WindTre si concludeva con verbale di esito negativo in data 03/02/2025. (All. 13 mancatoaccordo_724204). Motivi di diritto • Nel merito della contestazione inerente ai giorni erosi Per quanto sopra descritto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre per quanto occorso. A seguito degli interventi dell'Autorità, per le garanzie nelle comunicazioni e i conseguenziali provvedimenti giurisprudenziali e legislativi, che allo stato hanno previsto il ripristino della fatturazione con cadenza mensile, nonché dell'obbligo di restituzione degli importi addebitati in eccedenza in ragione della fatturazione a 28 giorni, hanno indotto la convenuta Società ad uniformarsi a tutte le disposizioni in vigore. Nel rispetto della legge n. 172/2017 Wind Tre si è adeguata all'obbligo di ripristino della fatturazione con cadenza mensile a far data dal 5 aprile 2018 come evincibile dalla fattura n. W1803133859, e sulla base della Delibera 269/18/CONS si è dichiarata disponibile alla restituzione dei giorni erosi nel periodo intercorrente dal 23 Giugno 2017 fino al ripristino di aprile 2018. Si ribadisce che il gestore ha già provveduto ad effettuare il ristoro dei giorni erosi come documentato. Tale ristoro riconosciuto è stato effettuato secondo le modalità stabilite dalla Delibera n. 269/18/CONS. infatti l'Autorità chiudeva ogni conflittualità fra utenti e gestori per la questione riguardante il pagamento dei giorni erosi per la fatturazione a 28 giorni, a seguito degli interventi di Tar e Consiglio di Stato e della Delibera Agcom 269/18/CONS, decidendo che gli

operatori fossero tenuti a rimborsare, così come è stato fatto, esclusivamente i giorni erosi a seguito del passaggio alla fatturazione a 28 giorni, e non anche a riconoscere indennizzi, come confermato anche dal Corecom Lazio che, nella Delibera n. 228/23, rigettava le richieste di parte istante concludendo: “A questo proposito, si rileva che (il gestore, n.d.r) procedeva al conteggio dei giorni erosi [...]. Null’altro riteneva l’operatore fosse dovuto in merito alla fatturazione a 28 giorni [...]” Così anche come indicato alla Delibera 269/18/CONS sul sito istituzionale Agcom <https://www.agcom.it/provvedimenti/delibera-269-18-cons> “Ne consegue che gli operatori devono ora limitarsi a verificare i giorni erosi e a “restituire” un pari numero di giorni di servizio, secondo gli esempi già ampiamente illustrati nelle delibere nn. 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS, senza necessità di effettuare quella verifica puntuale, asseritamente lunga e costosa, sulle condizioni economiche, passate e presenti, di ciascun utente. In tale modo, per gli utenti che erano già clienti il 23 giugno 2017 e lo sono tutt’ora, il numero di giorni erosi sarà sostanzialmente uguale per tutti e di facile individuazione, sottraendo al numero dei giorni effettivi di ciascun mese (nel periodo della violazione della delibera n. 121/17/CONS) il numero dei giorni di durata di ciascun rinnovo dell’offerta. A titolo esemplificativo, se nel mese di luglio 2017 il rinnovo ha avuto una cadenza di ventotto giorni, tre sono i giorni erosi dalla violazione in quel mese, mentre nel mese di settembre sono due.” Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo secondo quanto stabilito dalla Delibera 269/18/CONS, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nel merito alla contestazione delle spese di spedizione Si eccepisce l’inammissibilità della richiesta avanzata dall’utente in merito al rimborso delle spese di invio fattura, in quanto tale onere non rientra nelle fattispecie indennitarie previste dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche Wind Tre intende rilevare, inoltre, che l’addebito delle spese di spedizione è previsto e regolato dall’art. 11.2 delle Condizioni Generali di Contratto, nelle quali si legge: “[...] WINDTRE mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l’esclusiva titolarità ed accesso dell’indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma del recapito della fattura in formato elettronico WINDTRE invierà copia della fattura in formato cartaceo. Qualora il Cliente chieda che la fattura venga spedita in formato cartaceo, anziché visualizzata per via telematica, WINDTRE addebiterà al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito www.windtre.it La Corte di Cassazione ha stabilito che le società telefoniche non possono addebitare ai clienti le spese postali per la spedizione della fattura telefonica, a meno che non venga offerta un’alternativa gratuita, come l’invio tramite e-mail così come correttamente ottemperato da Wind Tre nel caso di specie! L’ordinanza n. 34800 del 13 dicembre 2023 ha chiarito che l’addebito di tali costi è illegittimo se non viene fornita un’opzione senza costi aggiuntivi. Wind Tre ottemperando a tale normativa informando l’istante della modifica delle condizioni di contratto con fattura n. W1813182553 all’istante il conto telefonico inoltrando ha inoltrato la comunicazione in fattura indicando già da subito sul predetto conto telefonico che:” Le ricordiamo che, se non l’avesse già attivato, Wind mette a disposizione del Cliente il servizio di invio gratuito della fattura e-conto by Mail per ricevere il Conto Telefonico in formato elettronico, direttamente nella sua casella e-mail. Può attivare il servizio in Area Clienti alla sezione - Il tuo Conto online.” Sul tema si richiamano le Sentenze 365/2022 366/2022 emesse dal GdP di Barletta con le quali il giudice si è espresso favorevolmente nei confronti del gestore, in merito alla conoscibilità dell’addebito ed alla buona fede dello stesso nel rendere evidente il costo e chiare le modalità alternative e gratuite di ricezione del documento contabile. Inoltre, il giudice ha accolto la tesi difensiva secondo la quale, pur in assenza di previsione contrattuale relativa all’addebito, lo stesso risultava legittimo, in quanto

intervenuto a seguito delle modifiche contrattuali comunicate in fattura!! Si richiama sul tema le Sentenze 365/2022 emessa dal GdP di Barletta. [...] Vedasi sul tema anche la Sentenza emessa dal GdP di Barletta 366/2022. Si richiama, inoltre, la Delibera n. 429/23 del Corecom Lazio “Quanto al merito della richiesta di rimborso delle somme assunte come indebitamente pretese dal gestore a titolo di “spese di produzione fatture”, [...] la stessa non può trovare accoglimento dal momento che sulla pratica messa in atto da Telecom S.P.A. [...] si è pronunciata anche l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che con il provvedimento 27143/2018 ha accertato che la condotta posta in essere da Telecom S.P.A. [...] non costituisce una pratica commerciale scorretta per le seguenti motivazioni: “La condotta oggetto del presente procedimento consiste nel richiedere agli utenti già contrattualizzati l’adesione alla modalità di pagamento tramite addebito in conto corrente bancario o postale delle fatture, al fine di poter usufruire del servizio di fatturazione elettronica e non dover, al contrario, sostenere il costo della fatturazione cartacea. Sul punto va osservato che la domiciliazione delle bollette costituisce una modalità di riscossione privilegiata dalle società del settore della telefonia, in quanto garantisce la sicura e immediata riscossione degli importi fatturati, senza ritardi, mentre può non essere conveniente per i consumatori in quanto a fronte di aspetti positivi, quali la semplicità e agevole fruibilità del mezzo di pagamento, o la sicurezza del pagamento anche in caso di mancata ricezione della fattura, essa può avere implicazioni negative, quali il prelievo automatico, anche in presenza di importi fatturati non corretti [...] e la conseguente difficoltà di recuperare gli importi prelevati dal conto corrente. Per questo, il consumatore dovrebbe essere messo nella condizione di scegliere consapevolmente e senza condizionamenti il mezzo di pagamento da utilizzare senza dover subire le scelte del professionista. Nel caso di specie le evidenze agli atti non consentono, tuttavia, di rilevare la sussistenza degli elementi necessari a configurare un indebito condizionamento tale da limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore, anche tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del contesto normativo e regolamentare all’interno del quale la condotta è stata realizzata, nonché della particolare chiarezza dell’informativa inviata ai consumatori, grazie alla quale questi ultimi sono stati messi nella condizione di poter scegliere se accettare o meno le nuove modalità di fatturazione adottate da Telecom” [...].” Nel merito della contestazione dell’addebito dell’importo di 25,99 - L’affermazione avanzata da parte istante è priva di fondamento, in quanto alcun addebito di tale importo è stato effettuato in riferimento alle utenze di cui si discute e, inoltre, l’istante non allega alcuna prova a sostegno di quanto lamentato. Non è presente né alcuna fattura, né l’estratto conto dal quale si evince tale presunto addebito né il periodo di riferimento di tale addebito. Si specifica, inoltre, che Wind Tre ha risposto secondo i tempi previsti dalle condizioni di contratto al reclamo inoltrato dal cliente in data 13/08/2024 come da allegati in atti (All. 14 risposta al reclamo) Si ribadisce e si insiste sull’eccezione di inammissibilità avanzata dalla scrivente in premessa in quanto è notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità dell’istanza, per mancanza degli elementi essenziali. • Nel merito della contestazione dei costi di cessazione In seguito alla migrazione dell’utenza fissa ad altro OLO, veniva emesso in data 22/09/2020 il conto telefonico n. W2027073183 comprensivo dei contributi di disattivazione già ricalcolato dalla scrivente secondo la Delibera AGCOM 487/18/CONS Si richiama la Delibera N. 34/2024 del Corecom Umbria “Per quanto concerne i costi di disattivazione dell’utenza, si evidenzia che, ai sensi della delibera Agcom n. 487/18/CONS, gli stessi non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall’utente. Dall’unica fattura presente in atti contenente gli addebiti per abbonamento, traffico e contributi (fatt. n. F2323967247), emerge che il costo mensile ammontava a 26,49 euro; pertanto, l’importo addebitato per la dismissione del servizio, pari ad euro 22,00, è conforme alle previsioni della delibera menzionata. Per questi motivi la domanda non può essere accolta.” • Nel

merito della contestazione della mancata risposta al reclamo In primis si richiede l'inammissibilità in merito alle numerose richieste formulate tramite PEC e depositate in istanza in quanto ripetitive tra loro e riguardanti un'unica fattispecie indennitaria! L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami è regolato dall'articolo 11 della delibera n. 73/11/CONS dell'AGCOM al comma 2 viene espressamente indicato che: "L'indennizzo [...] è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Inoltre, si segnala che tutte le PEC depositate dall'istante, per le quali avanza pretese, sono prive della ricevuta di consegna. Si dichiara che Wind Tre ha ricevuto sui propri sistemi solo alcune delle PEC depositate dall'istante per le quali si è data debita risposta come sopra documentato e allegati in atti. Si evidenzia altresì che è lo stesso istante che ha documentato il riscontro ricevuto da Wind Tre in merito ai reclami avanzati allegandoli in atti. Si richiama sul tema la Determina del Corecom Campania GU14/608486/23 "[...] relativamente al reclamo (n.d.r. il cui invio a mezzo pec all'operatore non è stato provato) [...] il sig. XXX non ha provveduto a depositare le ricevute di accettazione e consegna della pec, con cui il reclamo si presume essere stato inoltrato tantomeno ad indicare e provare la data certa della segnalazione telefonica, nonostante le richieste istruttorie a tal uopo effettuate nel corso del presente procedimento." E ancora si richiama la Delibera AGCOM 3/25/CIR "La richiesta dell'istante [...] non può essere accolta, in quanto il reclamo [...] si ritiene gestito per facta concludentia da parte di Wind Tre S.p.A. la quale, nel termine contrattualmente previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per la gestione del reclamo, ha stornato in parte prevalente la fattura contestata [...], per poi procedere allo storno integrale della stessa con le note di credito [...]." Alcun indennizzo, pertanto, per mancata risposta ai reclami è dovuto. 4. La posizione contabile Il cliente ha una situazione amministrativa non regolare il cui insoluto, correttamente fatturato, è pari ad € 15,74 [...] Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Riguardo alla domanda sub I), di "Restituzione della somma indebitamente sottratta dal mio conto corrente e avere dettaglio dei calcoli in forza dei quali WindTre ha determinato l'ammontare del mio credito sulle due utenze (domestica e cellulare) e se sui singoli pagamenti quadrisettimanali sia stato considerato l'ammontare degli interessi periodicamente maturati sino alla data del loro soddisfo", deve rilevarsi la cessazione della materia del contendere per ciò che concerne l'utenza fissa. L'operatore, infatti, ha esibito in atti, come richiesto, fatture contenenti il rimborso dei giorni erosi. L'operatore, inoltre, in occasione della chiusura del rapporto, ha emesso una nota di credito (in atti), contenente l'intero rimborso dei giorni erosi, per l'intero periodo di fatturazione a cadenza quadrisettimanale, nonostante le somme fossero già state in parte stornate dalle fatture precedenti. Relativamente alla linea mobile, la documentazione contrattuale versata in atti conferma che si trattasse di servizio erogato mediante sim prepagata ricaricabile, in quanto tale non soggetta a fatturazione periodica e non rientrante nelle fattispecie di cui alla Del. 269/18/CONS. Non può essere parimenti accolta la domanda sub II); di "rimborso delle spese di spedizione delle bollette telefoniche relative all'utenza domestica". Sempre la documentazione contrattuale in atti attesta come tali costi fossero previsti al momento della stipula. I relativi addebiti, inoltre, risultano cessati a seguito di specifica richiesta dell'utente. Non si ravvisano, in ultima analisi, né addebiti per costi non spettanti, né omissioni da parte del gestore nell'ottemperanza della Del. 269/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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, 22 luglio 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