

Deliberazione n. 13 del 20.10.2025

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX/
WIND TRE SPA – PROCEDIMENTO GU14/751526/2025

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della società XXXXXXXXX, del 09/05/2025 acquisita con protocollo n. 0117930 del 13/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

[...] Contestava INUTILMENTE l'Istante in allegato RECLAMO 02-01-2025 - notificato a mezzo PEC in data 02/01/2025 e reiterato in allegata Integrazione a questo Reclamo notificata stesso mezzo in data 25/02/2025; -i seguenti Disservizi in relazione alla LINEA FISSA XXXXX126 attivata, al dire dell'Operatore in data 21/10/2019, ma in realtà INESISTENTE e MAI ATTIVATA negli Uffici dell'Istante in XXXXXXXXXXXX -ovvero 1) Addebito per costi di recesso/disattivazione, in allegata FATTURA XXXX35598 DEL 21-09-2024; 2) Addebito per traffico non riconosciuto, in tutte le fatture emesse dall'attivazione della linea alla data del presente Procedimento; 3) Contestazione fatture, tutte le fatture emesse dall'attivazione della linea alla data del presente Procedimento; 4) Mancata attivazione del servizio, la linea XXXXX126 non è mai stata ATTIVATA, quindi è INESISTENTE (si guardi allegato filmato) Mancata/tardiva risposta a reclami, all'allegato RECLAMO 02-01-2025 notificato a mezzo PEC in data 02/01/2025 ad oggi privo di riscontro risolutivo, a cui si doveva provvedere nei 30 giorni successivi alla notifica, non oltre il 01/02/2025; Altro, l'Operatore non ha mai provveduto all'esplicita richiesta di produrre il dettaglio del traffico telefonico e dati sulla linea XXXXX126 dalla sua attivazione, di produrre prova dell'effettiva attivazione della linea col tecnico in ufficio, della consegna all'Istante del modem-router KIT IAD D-Link DVA-5593z consegnato, al dire dell'Operatore, con DDT 19567737 del 07-10-2019 indicato in allegata 6949181457 del 08-10-2019. [...]

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

[...] Si chiede al CO.RE.COM adito di voler obbligare l'Operatore A) al pagamento in soluzione unica 1) dell'Indennizzo per omessa attivazione della linea la linea fissa XXXXX126 (voce e dati) ad uso affari 29,310.00 EUR = 15 EUR per ogni giorni di ritardo x 1954 giorni di ritardo contati dal 21/10/2019; 2) dell'Indennizzo per omessa risposta all'allegato RECLAMO 02-01-2025, 62.50 EUR = 2.50 EUR per ogni giorno di ritardo x 25 giorni di ritardo contati dal 01/02/2025; 3) delle spese di procedura nell'entità massima prevista dalla normativa pari a 150 EUR. B) allo storno integrale, a mezzo Nota di Credito, dell'importo complessivo delle fatture sin or emesse dall'Operatore pari a 2091.71 EUR più delle future fatture o di quelle non contemplate in VERIFICA CONTABILE 25-02-2025 che rilevava predetto totale.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 31,614.21 € [...]

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

[...] In primis, il gestore eccepisce l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza ai sensi Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii, nonché dell'art. 2909 c.c., principio del "ne bis in idem", limitatamente alla mancata attivazione della linea fissa n. XXXXXX126 e relativa contestazione della fatturazione. Infatti, le medesime doglianze avanzate con la presente istanza sono già state oggetto del precedente procedimento protocollo n. GU14/640065/2023, conclusosi con un verbale di archiviazione, in data 11/04/2024, ove emerge che parte istante rinunciava alla propria istanza. Invero, dalla semplice lettura delle istanze di conciliazione avanzate dalla controparte e dell'odierna istanza, non potrà sfuggire l'equivalenza delle domande.

Entrambi i procedimenti, difatti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché le medesime richieste. In particolare, codesto operatore intende richiamare l'attenzione sul disposto sopra richiamato secondo il quale il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stato già esperito un tentativo di conciliazione conclusosi col verbale di mancato accordo.

In particolare, codesto operatore ritiene di dover richiamare un principio cardine del nostro ordinamento, denominato "ne bis in idem", il quale si estrinseca nei concetti di giudicato processuale e sostanziale, per cui il giudicato processuale si ricollega all'esaurimento dei mezzi di impugnazione di cui all'art. 324 c.p.c. ossia il divieto per un giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla stessa materia, mentre il giudicato sostanziale è previsto dall'art. 2909 c.c. per cui l'accertamento, così passato in giudicato, "fa stato" tra le parti. Con tali norme il legislatore ha voluto impedire che quanto accertato e disposto con una sentenza passata in giudicato possa formare oggetto di nuova discussione ovvero contestazione fra le parti in un diverso processo. In particolare, l'effetto preclusivo del giudicato (istituto tendente ad impedire un bis in idem ed eventuale contrasto di pronunzie) sussiste allorché le parti controvertano in ordine ad un bene della vita (petitum, fondato sulla correlativa causa petendi) che ha già formato oggetto di sentenza, non più impugnabile, resa in altro giudizio fra le stesse parti. Si badi che tali principi sono stati traslati dal legislatore anche nella disciplina dei giudizi instaurati dinanzi ai Corecom, nella loro funzione di conciliazione e di definizione.

Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è già stata sottoposta a tentativo di conciliazione, ai sensi della Delibera n. 358/22/CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile.

Alla luce di quanto emerso, il Gestore insiste affinché venga dichiarata l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza di definizione.

Wind Tre eccepisce, altresì, l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio senza produrre alcuna documentazione a fondamento delle proprie doglianze “i seguenti Disservizi in relazione alla LINEA FISSA XXXXX126 attivata, al dire dell'Operatore in data 21/10/2019, ma in realtà INESISTENTE e MAI ATTIVATA negli Uffici dell'Istante in XXXXXXX”, non solo non risulta veritiero ma non è neanche suffragato da alcun documento probante, disattendendo il principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c.

In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”. Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind 3 s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: “in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata” (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sul tema si richiamano le Delibere n. 23/2024/CRL/UD e n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio e la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto.

È bene ricordare, a tal proposito, la massima “Quod non est in actis non est in mundo” assimilabile al più noto “Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet”, che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto.

Wind Tre eccepisce, ancora, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta, infatti, una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio.

A tal proposito si richiamano la Delibera n. 31/23 Corecom Emilia Romagna e la Determina Agcom n. 17/23/DTC/CW (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

In merito

2. Ricostruzione della vicenda contrattuale

Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve.

Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale.

Non si comprendendo le motivazioni che hanno indotto la controparte, a distanza di anni, ad esperire la presente istanza avente ad oggetto il medesimo petitum del precedente procedimento n. GU14/640065/2023, peraltro conclusosi in data 11/04/2024 con un verbale di archiviazione per rinuncia dell'utente, con conseguente aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per l'Autorità adita.

In data 30/09/2019, il cliente sottoscriveva una proposta di contratto, ai fini dell'attivazione della linea fissa n. XXXXX126, con piano tariffario "Super Office One" e servizio ADSL BUNDLE VOIP.

Si riporta, di seguito, la lettera di vettura relativa alla consegna del modem acquistato

L'attivazione regolare della succitata utenza fissa si perfezionava in data 21/10/2019, nella tempistica prevista dalle Condizioni Generali di contratto, come comprovato dalle seguenti schermate: In pari data la società istante sottoscriveva un ulteriore contratto finalizzato all'attivazione della SIM avente numerazione n. XXXX8428, con piano tariffario "Super Unlimited" e della linea fissa n. XXX9904, avente piano tariffario "Super Office One".

L'attivazione delle suindicate utenze, tuttavia, non andava a buon fine per la seguente motivazione fornita dall'ente preposto: "Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi scaduti e non pagati per un totale di euro 1.257,27 relativi alle fatture su cod.XXX71392".

Lo stesso giorno la società ricorrente sottoscriveva anche un altro contratto ai fini dell'attivazione della linea fissa n. XXXXXX479, con piano tariffario "Super Office One".

Sicché anche l'attivazione della succitata numerazione non andava a buon fine per la medesima motivazione resa dall'ente preposto: "CVP: KO Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi scaduti e non pagati per un totale di euro 1.257,27 relativi alle fatture su cod.XXXX1392".

Contrariamente a quanto dichiarato dalla società nel formulario e in antitesi con la dichiarazione di mancata attivazione dell'utenza fissa oggetto del presente procedimento, dalle risultanze del gestore emerge che la stessa società, in data 06/11/2019, contattava il Servizio Clienti per segnalare un disservizio sulla linea n. XXXXX126 la cui segnalazione tecnica veniva chiusa in pari data, come comprovato dal seguente print del sistema CRM: In data 23/03/2022, la società XXXXXX sottoscriveva un ulteriore contratto finalizzato all'attivazione di n. 3 SIM, rispettivamente n. XXXXX2454; n. XXXXXX72456; n. XXXXX8428, con piano tariffario "Super Unlimited".

L'attivazione delle suindicate utenze mobili, tuttavia, non si perfezionava per la medesima motivazione di rifiuto: "KO CVP: Si richiede pagamento degli importi relativi al codice cliente XXXXXX1392 attivo scaduti e non pagati lato WIND per euro 2.113,93".

In data 14/06/2023 la sig.ra Simonetta Spinetti, legale rappresentante della società, presentava l'istanza di Conciliazione, protocollo n. UG/614367/2023, dinanzi il Corecom Liguria, contestando il mancato riscontro al reclamo, inviato a mezzo PEC in data 13/04/2023, in cui veniva richiesta la copia del contratto relativo ai prodotti e servizi, sulla base dei quali era stata emessa la fattura n. XXXXXX378987, nonché la copia di tutte le fatture emesse riconducibili a tale contratto.

Il Corecom adito, in data 17/07/2023, disponeva l'archiviazione del suindicato procedimento per carenza di legittimazione attiva, essendo la linea oggetto di ricorso intestata alla Società XXXXXX, avente partita iva e codice fiscale differente da quello indicato dall'istante.

Alla scrivente difesa preme evidenziare che dalle verifiche condotte, il suindicato reclamo non risultava indicizzato nei sistemi del gestore, essendo stato inoltrato all'indirizzo non corretto e non presente nelle Condizioni Generali sottoscritte dalla

parte istante: WINDTRESPA@PEC.WINDTRE.IT, anziché a quello deputato alla gestione dei reclami: servizioclienti159@pec.windtre.it.

Malgrado la suindicata circostanza e l'intervenuta archiviazione per inammissibilità dell'UG, la Convenuta provvedeva a riconoscere alla società ricorrente, con procedura ordinaria, un indennizzo di importo pari ad euro 100,00, previsto dalla carta servizi, tramite l'emissione di una Nota di credito n. XXXX022580 del 24/07/2023, del corrispondente importo.

Detto importo veniva portato in compensazione dell'insoluto all'epoca maturato.

Inoltre, veniva inviata alla controparte la copia del contratto unitamente alle fatture richieste, nonché l'estratto conto degli insoluti maturati a carico della stessa.

Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà pertanto essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Si ribadisce in questa sede che, a seguito dell'invio della documentazione alla parte istante, non risulta inviata ad oggi alcuna richiesta di un eventuale disconoscimento contrattuale dalla controparte.

Preme precisare che, a valle delle verifiche svolte, nessuna anomalia veniva riscontrata rispetto alla fatturazione riconducibile alla componente fissa la cui contestazione veniva, pertanto, ritenuta infondata.

Invero, gli addebiti presenti nella fattura n. XXXXXX378987, oggetto di contestazione, afferiscono alla linea fissa n. XXXXX126 per la quale è stata opportunamente allegata agli atti la proposta di contratto debitamente sottoscritta dal legale rappresentante della società ricorrente

Tutto ciò premesso ne segue che la fatturazione emessa dal gestore risulta correttamente rispondente al piano tariffario "Super Office One 200", regolarmente sottoscritto in data in data 30/09/2019.

In data 24/07/2023 la società XXXXXX promuoveva il procedimento di Conciliazione dinanzi al Corecom Liguria, protocollo n. UG/622388/2023, che si concludeva, in data 10/10/2023, con esito negativo.

In data 28/08/2023 la società istante inviava una PEC al gestore reclamando l'impossibilità di aprire la documentazione ricevuta da Wind Tre in riscontro al reclamo del 13/04/2023.

L'ente preposto provvedeva tempestivamente a contattare la parte istante e contestualmente rinviava alla stessa la documentazione richiesta, come si evince dal sistema di Customer Relationship Management (CRM):

Relativamente alle doglianze formulate dall'utente, corre l'obbligo di precisare che secondo il consolidato orientamento Agcom in merito all'eventuale indebita fatturazione: "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).

Relativamente alle doglianze formulate dall'utente, corre l'obbligo di precisare che secondo il consolidato orientamento AGCom in merito all'eventuale indebita fatturazione: "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).

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".

Preme inoltre richiamare le Condizioni Generali di Contratto che all'art. 5.4 sanciscono: "Art.5.4 Termine e modalità di pagamento. "Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto in conto corrente, a mezzo carta di credito, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind.

Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Wind l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5."

In data 24/10/2023 il cliente presentava dinanzi al Corecom Liguria l'istanza GU14/640065/2023 ed il 09/4/24 veniva discussa l'udienza di definizione, nel corso della quale il delegato dichiarava che il cliente aveva sottoscritto il contratto relativo alla suddetta utenza (pertanto non si comprende l'attuale richiesta di disconoscimento!), tuttavia si rifiutava di rendere una dichiarazione di cessazione linea dell'utenza n. XXXXX126, nonché di raggiungere un accordo bonario, motivo per cui l'udienza si concludeva col mancato accordo e la suddetta linea n. restava attiva e fatturante sulla rete di Wind Tre con un insoluto di euro 2.878,84 fino al 13/08/2024.

In data 11/04/2024 il Corecom Liguria disponeva l'archiviazione del procedimento per rinuncia dell'utente: In data 13/08/2024 l'ente Credito provvedeva alla cessazione dell'utenza fissa n. XXXXX126 sulla rete di Wind Tre, previo invio del relativo Preavviso Sospensione e Cessazione del Servizio - Centro di Fatturazione 502571708, a mezzo PEC del 16/05/2024 di cui si allega la ricevuta di consegna: In

data 02/01/2025 il cliente inviava una PEC in cui affermava che la linea fissa XXXXX126 non era mai stata attivata e che non aveva mai funzionato.

Il reclamo, ritenuto infondato, risultando la linea regolarmente attivata nei sistemi di Wind Tre e in assenza di segnalazioni tecniche di disservizio.

In data 25/02/2025, veniva riscontrato il suddetto reclamo tramite invio di una PEC all'account generalimpianti.ditta.individuale@pec.it:

Si respinge, altresì, la richiesta formulata dalla controparte di “indennizzo per omessa risposta all'allegato RECLAMO 02-01-2025”, del tutto infondata, essendo stato anche quest'ultimo reclamo de quo regolarmente riscontrato!

Si rappresenta che Wind Tre, in ottica di Customer Orientation e a dimostrazione della propria buona fede, procedeva anche allo storno dei costi di cessazione, addebitati nella fattura n. XXXXX335598 per l'utenza fissa n. XXXXX1126, tramite l'emissione della Nota di Credito n. XXXXX6463, di importo pari ad euro 122,00, iva inclusa, portata in compensazione della succitata fattura

N.B.: si comunica che la succitata Nota di Credito non è ancora disponibile nei sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del Gestore produrla nel fascicolo documentale qualora codesto Ill.mo Corecom ne facesse espressa richiesta.

Avendo il Gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Tutto ciò premesso, parte istante non può dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, 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.

Tutto ciò premesso, si precisa che le contestazioni sollevate dalla parte istante, siano da ritenersi infondate avendo Wind Tre regolarmente attivato quanto indicato nel contratto, debitamente sottoscritto dal legale rappresentante della società XXXXXX in data 30/09/2019, corredato dalla lettera di vettura della consegna modem acquistato.

Inoltre, la scrivente difesa tiene a precisare che, trattandosi di attivazione di prodotto monolinea su accesso FTTC, contrariamente a quanto asserito dalla parte istante nel formulario, non è previsto l'intervento tecnico nella sede del cliente, il quale può utilizzare direttamente il servizio collegando il modem, essendo un prodotto autoinstallante.

A tal proposito si richiama la 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 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.

Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l’infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall’istante.

Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

Inoltre, la scrivente difesa tiene a precisare che, trattandosi di attivazione di prodotto monolinea su accesso FTTC, contrariamente a quanto asserito dalla parte istante nel formulario, non è previsto l’intervento tecnico nella sede del cliente, il quale può utilizzare direttamente il servizio collegando il modem, essendo un prodotto autoinstallante.

A tal proposito si richiama la 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 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.

Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l’infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall’istante.

Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

N.B. Data la numerosità delle fatture emesse, le stesse non si allegano alla presente Memoria difensiva, tuttavia l’operatore si rende disponibile a produrle qualora l’ill.mo CORECOM lo ritenesse necessario.

Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale 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 insolute 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.

Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore dell'Associazione

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, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4 e successive modifiche.

3. Replica dell'istante

Si riporta parziale estratto (pag. 82) dell'allegato contenente le controdeduzioni dell'istante:

[...] Voglia CO.RE.COM adito - rigettare per intero la Memoria Difensiva della parte avversa, come contenuto ed effetti legali; -per effetto, in accoglimento delle precedenti deduzioni dell'Utente, obbligare l'Operatore Telefonico a provvedere in merito, indicando le modalità e termini; -condannare l'Operatore Telefonico a quanto richiesto in deposita Istanza GU14/751526/2025 [...]

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Innanzitutto l'istanza in esame presenta una grave carenza di chiarezza e sinteticità, in palese contrasto con l'Art. 16, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie. La documentazione ha evidenziato una mancanza di rigore logico e ha ingiustificatamente appesantito l'istruttoria con allegazioni irrilevanti e la riproposizione di materiale già trattato nel fascicolo GU14/640065/2023, archiviato l'11/04/2024 per rinuncia dell'utente.

Per ciò che riguarda la richiesta da parte istante di un indennizzo di € 29.310,00 (€ 15 al giorno per 1.954 giorni a partire dal 21/10/2019) per la mancata attivazione della linea fissa affari XXXX126 (voce e dati), essa non può trovare accoglimento.

In merito, si fa presente che le asserzioni della parte ricorrente sulla mancata attivazione non vengono supportate da alcuna prova documentale (es. segnalazioni o reclami) a fronte della produzione in atti da parte dell'operatore di regolare contratto sottoscritto dall'utente in data 30/09/2019.

Si ribadisce in proposito l'Art. 2697 del Codice Civile: il ricorrente, volendo far valere un diritto, aveva l'onere di provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, prova che è venuta meno.

L'operatore eccepisce inoltre la sussistenza del principio *ne bis in idem*, in quanto la questione della lamentata "mancata attivazione" è stata già trattata nel precedente procedimento GU14/640065/2023, instaurato sempre su istanza della medesima parte.

Tale eccezione risulta fondata, infatti da un'attenta analisi delle due istanze presentate al Corecom emerge che la richiesta di attivazione era già inclusa e trattata nel procedimento precedentemente citato.

La richiesta di indennizzo di € 62,50 per omessa risposta al reclamo del 02/01/2025 non può trovare accoglimento.

A tal riguardo, si richiama la delibera n. 26/11/CRL del Corecom Lazio secondo cui l'operatore non può essere ritenuto responsabile per ritardi nella risposta ai reclami se l'utente li ha inviati a un indirizzo PEC diverso da quello formalmente stabilito per la ricezione degli stessi. Si evidenzia, per completezza, che l'Operatore ha comunque riscontrato il reclamo inviato da parte istante il 02/01/2025 in data 25/02/2025 (come da ricevuta prodotta in atti) e a seguito di tale riscontro, è stata altresì emessa la nota di credito n. XXXXX6463 a storno dei costi di cessazione relativi all'utenza XXXX126 presenti sulla fattura n. XXXXX35598.

Per ciò che attiene la richiesta di rimborso delle spese di procedura nell'entità massima prevista dalla normativa pari a 150 euro, essa deve essere rigettata.

Ai sensi della determina Agcom n. 51/18/DTC, il rimborso delle spese è disciplinato dai principi di equità e proporzionalità, e la loro liquidazione dipende dalla valutazione del comportamento delle parti nel corso del procedimento.

Nel caso specifico, l'utente oltre a non aver aderito all'offerta conciliativa formulata dall'Operatore, ha riproposto agli atti come già sopra evidenziato, argomentazioni precedentemente esaminate e una copiosa e ridondante documentazione. Questa condotta rappresenta un significativo aggravio dell'istruttoria. Pertanto, si ritiene che il comportamento dell'utente non giustifichi alcun ristoro delle spese sostenute.

La richiesta di storno totale delle fatture emesse dall'Operatore, per un ammontare complessivo di € 2.091,71 (più eventuali fatture future o non incluse nella verifica contabile del 25/02/2025), non può trovare altresì accoglimento poiché la lamentata mancata attivazione della linea, come tesi alla base della succitata richiesta, non risulta sufficientemente suffragata dalla documentazione probatoria fornita da parte istante agli atti del presente procedimento.

A tal proposito, si ripropone quanto previsto dall'art. 2697 del Codice Civile sull'onere della prova, secondo cui: *"Chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento."*

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da società XXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Dott. Iosé F. Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)