

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 11 del 2 aprile 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/715227/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede del Consiglio regionale del Veneto, Palazzo Ferro-Fini di Venezia, San Marco, Calle Larga XXII Marzo, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 13/11/2024 acquisita con protocollo n. 0298723 del 13/11/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta il fatto che il numero indicato non esiste più perché era stato costretto a recedere dal contratto a causa dei continui disservizi e dell'impossibilità di navigare a causa di una lentezza eccessiva e mancanza di assistenza e operatività dell'operatore.

L'operatore ora sostiene che dovrebbe dargli altri soldi perché la sim dati era un contratto a parte (prima hanno provato anche a chiedere soldi per il modem e per le bollette di casa. Dopo avere mandato a loro la documentazione delle rate pagate e della disdetta via pec hanno cambiato direzione).

Come si evince dalle indicazioni sul sito, dalla telefonata di attivazione e dalle fatture, la SIM dati era compresa nel contratto quindi al gestore nulla è dovuto.

Anzi è l'utente che chiede un rimborso per il servizio inesistente e il disagio creato.

L'utente chiede:

- i. il risarcimento per tutte le fatture relative ai mesi in cui ha avuto problemi e lentezza eccessiva di linea;
- ii. il rimborso delle somme in più pagate perché doveva avere il prezzo bloccato a 15,90 iva inclusa;
- iii. che l'ente di riscossione incaricato da Wind la smettesse di contattarlo e minacciarlo per chiedergli soldi che non avrebbe pagato;
- iv. che l'operatore venga punito per il comportamento scorretto durante e dopo il contratto; il rimborso dei soldi dei giorni persi per applicazione della tariffa su 4 (quattro) settimane anziché mensile;
- v. un risarcimento danni per i disservizi (navigazione impossibile sotto COVID) e disagi creati nonché per il tempo perso;
- vi. che gli operatori scorretti vengano puniti.

2. La posizione dell'operatore

In data 27/10/2017 l'istante rilasciava un consenso vocale (vedi consenso vocale allegato nel fascicolo documentale della presente controversia dall'istante stesso) per l'attivazione del contratto n. XXXXXX relativo alla linea fissa con numerazione XXXXX in accesso FIBRA FTTC VULA con l'offerta commerciale “Wind Home” al costo promozionale di € 15,90, in abbinamento all'acquisto del modem con la formula della vendita rateizzata, il quale si definiva sui sistemi WindTre in data 09/11/2017. In data 12/02/2022 il contratto n. XXXXXX relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXX veniva cessato sui sistemi WindTre a seguito della richiesta dell'istante. In data 28/10/2027 veniva attivato su richiesta dell'istante il contratto n. XXXXXX (doc. 1 contratto n. XXXXXX) relativo alla SIM dati n. XXXXXX in convergenza promozionale gratuita con l'utenza fissa XXXXXX. In data 25/10/2022 la SIM dati n. XXXXXX veniva cessata sui sistemi WindTre. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore “ad effettuare 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". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno".

Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria su tale punto venga dichiarata inammissibile. 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. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In merito alla contestazione relativa ai problemi di lentezza di navigazione per la linea fissa n. XXXXXXXX la convenuta espone quanto segue. In data 24/08/2020 perveniva una PEC dell'istante per reclamare problemi di lentezza di connessione sulla linea fissa n. XXXXX, il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre che provvedeva a contattare l'istante per le dovute verifiche e per suggerire di effettuare il test di velocità Ne.Me.Sys, unico software certificato messo a disposizione degli utenti dall'Autorità gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. In data 26/08/2020 perveniva una ulteriore PEC dell'istante con allegato un test di misurazione Ne.Me.Sys.

La segnalazione veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre la quale verificava che il suddetto test di misurazione Ne.Me.Sys era relativo ad una numerazione diversa da quella dell'istante, venivano inviate due PEC di risposta per contestazione non evadibile. Tra il 22/10/2020 e gennaio 2021 l'istante inviava delle PEC per reclamare sempre la lentezza di connessione per la linea fissa n. XXXXXXXX allegando un nuovo test di misurazione Ne.Me.Sys. L'assistenza clienti WindTre prendeva in carico le suddette segnalazioni per effettuare le dovute verifiche finalizzate al miglioramento della connessione.

La scrivente, 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, riporta quanto sancito nelle proprie Condizioni Generali di Contratto in materia di velocità del collegamento ad internet (doc. 2 Condizioni Generali di Contratto) • art.4.16: "Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale". In riferimento alle segnalazioni dell'istante per "lentezza" del servizio dati nonché in riferimento all'esito dei valori misurati dall'istante attraverso le certificazioni Ne.Me.Sys. (unitamente all'istanza), che riscontravano un mancato rispetto degli standard minimi garantiti, occorre premettere quanto segue: - con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS, l'Autorità ha introdotto una serie di indicatori rispetto ai quali gli operatori devono essere misurati. In particolare, con queste disposizioni, l'AGCom ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità offerta. Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, codesta Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'istituto della linea. Ad oggi detta misurazione è estesa e disponibile anche per connessioni a banda ultralarga, sia in rame che in fibra ottica. - I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dall'operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi.

Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l'eventuale esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.: Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"[...]. Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, [...], la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL [...]. Entrambe le richieste non possono trovare accoglimento, nel primo caso, in quanto, [...], risulta chiaro che la lentezza della navigazione non

determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali" (AGCom delibera n. 126/16/CIR); "l'utente, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente" (AGCom Delibera n. 93/11/CIR). Solo in data 12/01/2022 l'istante inviava una PEC di richiesta di cessazione del contratto relativo alla utenza fissa n. XXXXXX la quale veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre che predisponeva la cessazione a trenta giorni come da art. 15.2 delle Condizioni generali di contratto: "Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dandone comunicazione scritta ... e preavviso di almeno 30 giorni...". La cessazione si definiva regolarmente sui sistemi WindTre in data 12/02/2022.

A fronte del reclamo amministrativo per lentezza di navigazione veniva inoltre predisposto l'emissione di un accredito in fattura a favore dell'istante di € 18,58 visibile nella fattura n. W2204937289. Destituita di fondamento appaiono di conseguenza le contestazioni relative alla richiesta di indennizzo, rimborso delle fatture emesse e cessazione dell'utenza fissa a seguito dell'eventuale lentezza di navigazione riscontrata dall'istante, WindTre evidenzia nuovamente che l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestanti il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Non trova fondamento inoltre la contestazione dell'istante in merito alle variazioni contrattuali e del canone relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXX. WindTre conferma che nel corso del rapporto contrattuale tali modifiche unilaterali venivano comunicate al cliente con un ampio preavviso e, come previsto dalla vigente normativa, attraverso l'invio di un'apposita e regolare comunicazione garantendo l'esercizio del diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. A riprova di quanto affermato si riportano di seguito le fatture dove venivano comunicate tali modifiche unilaterali di contratto: ➤ In data 24/01/2018 e 20/05/2018 venivano emesse le fatture n. W1801667776 e n. 1808554906 (doc. 4 fattura n. W1801667776; doc. 5 fattura n. W1808554906) dove venivano comunicate le seguenti modifiche contrattuali e di fatturazione e della possibilità di recesso, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Successivamente, in data 22/11/2019 e in data 22/06/2021 venivano emesse le seguenti fatture n. W1919008634 e n. W2117345781 seguenti modifiche contrattuali e di fatturazione e della possibilità di recesso, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche: A seguito delle suddette comunicazioni nessuna richiesta di recesso per la numerazione fissa n. XXXXXXXX perveniva dall'istante la quale rimaneva attiva sui sistemi WindTre.

Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va chiarito infatti che, Wind Tre ha rispettato le proprie Condizioni Generali di Contratto nonché la normativa di settore. L'art.70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di procedere nel corso del contratto alla modifica delle condizioni sottoscritte e vigenti.

D'altro canto, è sempre il medesimo articolo a stabilire che qualora il contraente non accetti le modifiche alle condizioni contrattuali da parte del gestore, riconosce il diritto della parte istante di recedere senza penali. Sul punto, peraltro, l'operato del gestore in occasione della indicata variazione tariffaria è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la Delibera di archiviazione n. 649/07/CONS per insussistenza della violazione. Da altro angolo di visuale, ove si volesse invocare l'applicazione delle norme poste a tutela dei consumatori, la richiesta non potrebbe comunque trovare accoglimento.

La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione delle utenze 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. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. In merito alla contestazione relativa alla fatturazione emessa per la SIM dati n. XXXXXXXX come già indicato nella presente Memoria Difensiva al paragrafo n. 1, essa veniva attivata in convergenza promozionale gratuita con l'utenza fissa n. XXXXXXXX, a riprova della gratuità della SIM dati si rimanda al dettaglio delle fatture già allegate alla presente Memoria Difensiva. Solo a seguito della cessazione della suddetta utenza fissa, avvenuta in data 12/02/2022 su richiesta della parte istante, e della relativa convergenza e promozione che scontava totalmente il canone mensile della SIM associato, essa veniva fatturata con l'offerta tariffaria Internet 50 GIGA; La SIM dati

n.XXXXXXXveniva cessata sui sistemi WindTre in data 25/10/2022 WindTre evidenzia che l'istante non effettuava il pagamento delle fatture a partire dalla n. W2135985425, con bimestre di competenza 01/11/2021 - 30/11/2021, e di tutte le successive fatture emesse. Corre l'obbligo di rappresentare che la convenuta a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo meramente conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, nelle more del presente procedimento ha effettuato lo storno del costo per attività di cessazione del servizio relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXX presente nella fattura n. W2135985425 e di tutti i canoni relativi alla SIM dati n. XXXXXXXX emessi ed addebitati fino alla fine ciclo di fatturazione della stessa. WindTre evidenzia inoltre che, in relazione alla contestazione dell'istante in merito alla fatturazione a 28 giorni, sta provvedendo ad ottemperare a quanto stabilito dalla Delibera AGCOM N°269/18/CONS per la linea fissa

XXXXXXXXXX riconoscendo un ristoro di € 4,99 relativi alla restituzione dei giorni erosi nel periodo decorrente dal 23 giugno 2017 fino al ritorno alla fatturazione su base mensile.

Il suddetto importo verrà erogato tramite bonifico bancario sulle coordinate rilasciate dall'istante del fascicolo documentale del ConciliaWeb della presente controversia. WindTre si propone di dare prova e contezza, in merito agli storni e al bonifico emesso al termine della gestione amministrativa, nel fascicolo documentale del ConciliaWeb o in sede di udienza della presente controversia. Avendo il gestore già riconosciuto i seguenti aggiustamenti contabili, nessuna ulteriore somma è dovuta, sui relativi punti dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora dimostrato, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante nei fatti e nel diritto e l'impossibilità per l'ill.mo Co.re.Com. di accogliere le eventuali richieste di ulteriori storni/rimborsi o indennizzi. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame.

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 insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Infine, 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 in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento Windtre chiede, quindi, di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si rileva che, come del resto già pacificamente stabilito da diverse pronunce (vd. Agcom, delibera n. 15/18/ClR, Corecom Calabria, delibera 255/18, Corecom Piemonte, determina 8/18), il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo.

In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente ha fornito il certificato Ne.me.sys. comprovante che la qualità del servizio dati è inferiore ai parametri indicati nel contratto, pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata".

È altresì opportuno ribadire che in presenza di un certificato Ne.me.sys. che accerti che i valori non possono essere allineati ai parametri indicati nell'offerta, è riconosciuta in capo all'utente solo la possibilità di recedere o migrare senza costi.

Tanto premesso la richiesta di liquidazione dell'indennizzo e la richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di disservizio non possono trovare accoglimento.

In relazione alla richiesta sub ii) giova rilevare che se l'istante lamenta l'applicazione di un profilo tariffario (peggiorativo) non richiesto per cui ne chiede il relativo rimborso, l'operatore ritiene di aver legittimamente esercitato la propria facoltà di modifica delle condizioni contrattuali tramite le diverse informative riportate nelle fatture n. W1801667776, n. W1808554906, n. W1919008634 e n. W2117345781 (in atti).

L'insieme di tali elementi porta ad escludere, in capo all'operatore, un *animus novandi*, non risultando obbligazioni ulteriori a quelle già previste, ma potendosi registrare, al di là del *nomen*, un mero adeguamento delle condizioni economiche, da considerarsi, per altro, pienamente conforme sia alla normativa vigente (art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche), sia alle condizioni generali di contratto e, non da ultimo, anche alle diverse pronunce intervenute in tal senso (vd. Agcom, delibera n. 111/16/CONS, Corecom Liguria, delibera n. 14/2023, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 37/2024).

In base a tanto, ed in assenza del mancato esercizio del diritto di recesso da parte del ricorrente, la rimodulazione è da ritenersi legittima, ragion per cui la richiesta di rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto alla tariffa originaria non può trovare accoglimento in quanto il corrispondente aumento è stato correttamente e tempestivamente comunicato dal gestore.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa costituire oggetto della presente pronuncia in quanto la scelta da parte dell'operatore di attivare o meno la procedura di recupero del credito attiene alla sfera esclusiva di gestione contrattuale della propria clientela che, come tale, risulta pertanto insindacabile.

Per quanto riguarda le richieste sub iv) con la quale parte ricorrente chiede "*che l'operatore venga punito per il comportamento scorretto durante e dopo il contratto*" e sub vii) con la quale richiede che "*gli operatori scorretti vengano puniti*", che possono essere trattate congiuntamente, è doveroso rilevare che la valutazione di una pratica commerciale scorretta esula dalle specifiche competenze del Corecom, in quanto trattasi di attività demandata, secondo quanto prevede la normativa vigente (vd. Codice del Consumo, D.Lgs. n. 206/2005, D. Lgs. n. 146/2007), all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), così come il potere sanzionatorio nei confronti degli operatori di telecomunicazioni è materia di esclusiva competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), di talchè le predetti richieste non possono trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si evidenzia che la stessa Windtre, in sede di udienza di discussione, ha confermato l'avvenuto rimborso dell'importo di € 4,99= relativo alla restituzione dei giorni erosi nel periodo decorrente dal 23.06.2017 fino al ritorno alla fatturazione su base mensile, circostanza per altro confermata, in quella stessa sede dall'utente, ritenendosi pertanto, la richiesta di rimborso assorbita e financo superata da quanto evidenziato.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) di risarcimento del danno per i disagi subiti e per il tempo perso si evidenzia come il Corecom non abbia il potere di accertarlo, essendo demandato, il predetto potere, all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria e, dall'altro, perché l'oggetto dell'odierna pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, di talchè la richiesta non può essere accolta.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di Windtre s.p.a per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.