

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

Deliberazione n. 20 del 13 maggio 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX. / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/717523/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, 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 Kusuma Cappellazzo, 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 XXXXXXXX. del 22/11/2024 acquisita con protocollo n. 0308326 del 22/11/2024;

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

La linea telefonica fissa non ha mai funzionato a dovere. Il centralino in entrata che doveva smistare le telefonate ai vari servizi (amministrativo/contabile/service) non funzionava o dava linee occupate. I tecnici intervenuti in loco hanno anche cercato di forzare il sistema di sicurezza interno (firewall bypassando il filtro) con notevoli rischi per il sistema dati aziendale. Passata a Tim la società ha risolto i problemi. Wind continua però a spedire fatture di pagamento per servizi di fatto non resi.

L'utente chiede:

- i. l'annullamento delle fatture n. 2024F000806923 del 21.05.2024 di € 832,68=, n. 2024F001131213 del 21.07.2024 di € 444,26= e n. F001429784 del 21.09.24 di € 532,10= quest'ultima emessa anche se l'operatore telefonico non presta più servizi in quanto la linea viene gestita da Telecom Italia s.p.a., nonché ogni altra fattura che venisse eventualmente notificata;
- ii. un indennizzo di € 1.000,00= per i disagi patiti

2. La posizione dell'operatore

In primis la convenuta intende rilevare, che nella presente memoria difensiva si farà riferimento unicamente ai contratti relativi alle utenze, n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX, indicate nel formulario GU14 dalla stessa società XXXXXXXX

È bene rappresentare che la società istante tra 2021 e il 2023 richiedeva l'attivazione sui sistemi WindTre di più contratti riferiti a numerose utenze sia fisse che mobili, nonché di accessi dati in Fibra VULA e FWA non oggetto del presente contenzioso. Corre l'obbligo di confermare che tutti i contratti avendo lo stesso centro di fatturazione, i costi degli stessi venivano addebitati in un'unica fattura mensilmente. Wind Tre specifica che alcuni contratti nel corso del tempo sono cessati ed altri sono ad oggi attivi. Inoltre, si conferma che l'eventuale 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. 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. Si premette infine che nella presente memoria difensiva verranno riportati specifici Print Screen di sistema relativi a riprova della situazione amministrativa e commerciale dell'istante, la cui validità è stata sancita tra l'altro dalla recente Delibera AGCOM n. 35/24/CIR nella quale si conferma: “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. [...]”. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati Il Gestore eccipe l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alle contestazioni oggetto della presente definizione. Nello specifico, si osserva che quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria dalla parte istante nel formulario, in relazione a dei problemi relativi al funzionamento del centralino per lo smistamento delle chiamate non risulta suffragato da alcun documento probante. Nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema indeterminatezza della domanda avanzata da parte istante, nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. L'istante, difatti, non ha depositato agli atti una documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). È bene osservare che, con una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, Wind Tre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso,

vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idonea a determinare l'inammissibilità dell'istanza. Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuzionismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. E' opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Wind Tre conferma di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dalla società istante per i contratti oggetto di contestazione.

In data 03/06/2021 veniva richiesta dalla società istante l'attivazione del contratto n. XXXXXXXXX con l'offerta commerciale denominata Office Plus (contratto n. 1529976674479) relativo a: - n.4 SIM con offerta SUPER Unlimited; - n.1 accesso dati in Fibra n. VULA.w50514805; - n. 8 linee fisse di cui la n. XXXXXXXX in portabilità da altro operatore. In data 21/03/2022 veniva richiesta dalla società istante l'attivazione del contratto n. XXXXXXXXXXXXX con l'offerta commerciale denominata Office Plus (contratto n. XXXXXXXXXXXXX) relativo a: - n. 1 SIM con offerta SUPER Unlimited; - n. 1 accesso dati in Fibra n. FWA.w50550702; - n. 2 linee fisse di cui la n. XXXXXXXX in portabilità da altro operatore. Tutte le richieste di attivazione dei contratti venivano sottoposte a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare le utenze richieste. La convenuta evidenzia inoltre che tutte le proposte di contratto sottoscritte dalla parte istante e allegare alla presente memoria difensiva erano comprensive della Proposta tecnico-commerciale all'interno della quale venivano evidenziati tutti i costi relativi ai canoni, contributi di attivazione, cessazione ed altro, così come le eventuali promozioni applicate volte ad integrare il valore dell'offerta commerciale standard. Tra il 2022 e il 2023 la società istante richiedeva l'attivazione sui sistemi WindTre di ulteriori n.4 contratti per un totale di n. 28 utenze fisse e n. 3 accessi dati in Fibra FWA e VULA con l'acquisto rateizzato dei relativi apparati, nonché di n.11 SIM mobili e n. 3 terminali iPhone, acquistati nella formula della vendita rateizzata. I suddetti contratti, non oggetto del presente contenzioso, avevano lo stesso centro di fatturazione, pertanto, i relativi costi venivano addebitati in una stessa e unica fattura. In data 14/03/2023 la linea fissa n. XXXXXXXX veniva cessata sui sistemi WindTre a seguito della richiesta di migrazione verso altro operatore esercitata dalla parte istante, In data 28/08/2023 la linea fissa n. XXXXXXXX veniva riattivata sui sistemi WindTre a seguito di una richiesta dell'istante di ampliamento del contratto n. XXXXXXXX attivo sui sistemi WindTre dal dicembre 2022 e relativo già a n. 12 utenze fisse e un accesso dati in Fibra VULA (ampliamento contratto n. XXXXXXXXX), la richiesta di ampliamento prevedeva inoltre la richiesta di attivazione anche di un'altra numerazione fissa, sempre in portabilità da altro operatore. Tutto ciò premesso, la controparte non può dolersi della fatturazione subita, non sussistendo alcuna anomalia nella fatturazione emessa e tenuto conto che, in sede di sottoscrizione dei contratti, ha accettato tutte le Condizioni Generali ivi previste. In merito ai problemi contestati dall'istante relativi alla configurazione dei centralini per l'istradamento delle chiamate WindTre evidenzia che data la natura business dei contratti e la numerosità delle utenze attivate, veniva offerto all'istante un costante supporto tecnico e logistico, con interventi di tecnici on field, i quali verificavano e intervenivano di volta in volta per le dovute configurazioni; la verifiche venivano indirizzate e supportate dalla figura del Personal Manager incaricato. In particolare, tra aprile e giugno 2023 gli interventi tecnici effettuati riscontravano un problema di rete che necessitava un intervento infrastrutturale in carico all'istante nella propria sede costituita da più capannoni, la cui risoluzione avveniva a seguito del suddetto intervento confermato dall'istante: Ad agosto 2023 l'assistenza clienti WindTre, in ottica di caring, riconosceva all'istante degli aggiustamenti contabili con l'emissione delle seguenti note di credito a storno parziale dei canoni dei prodotti fissi: • nota di credito n. 532300025539 di €108,14 • nota di credito n. 532300025534 di € 431,87 • nota di credito n. 532300025533 di € 446,52 • nota di credito n. 532300025552 di €100,00. Le suddette note di credito venivano compensate sulla fattura insoluta n. 2023F000751803. Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. WindTre evidenzia che l'istante non effettuava i pagamenti delle fatture a partire dalla n. 2023F000751803 emessa in data 21/05/2023 e di tutte le successive, comportando numerosi contatti e solleciti da parte del gruppo del Credito WindTre. Preme evidenziare come già reso noto nella presente memoria difensiva che nelle suddette fatture erano presenti i costi di più contratti attivati dall'istante relativi ad utenze fisse e mobili non oggetto della presente controversia. A dicembre 2023 proprio a fronte dell'insolvenza riscontrata la parte istante concordava con il gruppo del Credito WindTre un Piano di Rientro per il pagamento dilazionato e rateizzato delle fatture a quel momento insolute. La convenuta evidenzia che l'istante non ottemperava a quanto concordato non effettuando mai nessun pagamento delle rate stabilite. A gennaio 2024 a fronte del perdurare dell'insolvenza riscontrata il reparto del Credito inviava tramite PEC nuovamente dei solleciti di pagamento e di preavviso sospensione e cessazione del servizio. In data 05.03.2024 e 28.03.2024 le numerazioni XXXXXXX e XXXXXXX venivano cessate sui sistemi WindTre a seguito richiesta della parte istante di migrazione verso altro operatore. Ad aprile 2024 a fronte del persistere dell'insolvenza, il reparto del Credito procedeva alla sospensione delle utenze fisse rimaste attive sui sistemi WindTre tutte non oggetto del presente contenzioso e di cui ad oggi non risulta pervenuta nessuna richiesta di cessazione o di migrazione verso altro operatore.

La sospensione delle numerazioni per morosità avveniva in ottemperanza a quanto stabilito dai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto. Autorevole giurisprudenza afferma che “..il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”.

Nel caso di specie l'inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione del servizio anche a fronte dell'avviso ricevuto relativamente alla risoluzione del contratto, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale. A sostegno di quanto finora evidenziato, risulta utile richiamare la seguente Delibera di Riggio n. 48/2023 del Corecom Abruzzo: “[...]. La parte istante, dunque, ha posto in essere una consapevole condotta omissiva che ha generato la inevitabile conseguenza della sospensione amministrativa prima e la successiva disattivazione poi dell'utenza telefonica in proprio possesso [...]. Le medesime ragioni legate alla rilevata condotta omissiva da parte dell'istante dal punto di vista della mancata operosità mostrata in concreto al fine di porre rimedio all'insoluto determinatosi, [...].valgono, del pari, a non poter ritenere accoglibili le ulteriori richieste formulate in termini di storno dell'insoluto, ritiro della pratica di recupero crediti, indennizzo per la perdita della numerazione. [...]”. (vedi anche AGCOM N. 18/22/CIR; AGCOM n. 11/22/CONS). Solo tra maggio e giugno 2024 l'istante inviava delle PEC di reclamo, anche tramite legale rappresentante, contestando la fatturazione emessa afferente sempre e unicamente alle numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX e ai problemi tecnici del centralino riscontrati. I reclami venivano correttamente presi in carico dall'assistenza clienti Windtre ed effettuate tutte le verifiche puntuali venivano ritenuti non fondati in base alla gestione amministrativa già effettuata e alle note di credito emesse ad agosto 2023, ossia un anno prima. Venivano di conseguenza inviati dei riscontri tramite PEC di reclamo infondato sia all'istante che al legale rappresentante. In ragione della suesa posta ricostruzione degli eventi e di quanto finora dimostrato nella presente memoria difensiva, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità delle richieste formulate dalla parte istante in relazione sia ad ulteriori indennizzi per i generici e non certificati disservizi evidenziati, sia in particolare allo storno/rimborso delle fatture a partire dalla n. 2024F000806923 emessa il 21/05/2024 e delle successive ad oggi emesse. Destituita di fondamento infatti appare tale contestazione, in quanto le numerazioni fisse n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX, oggetto del presente contenzioso, venivano correttamente cessate in data 05.03.2024 e 28/03/2024 a seguito della richiesta di migrazione verso altro operatore ricevuta per cui le suddette fatture non sono riconducibili a queste utenze. Come già più volte rappresentato nella presente memoria difensiva l'istante aveva più contratti attivi relativi a più numerazioni sia fisse che mobili nonché di apparati acquistati nella formula di vendita rateizzata a cui queste fatture fanno riferimento, e per cui si conferma la debenza a carico della società istante. I

oltre, come puntualmente descritto dalla scrivente convenuta l'insolvenza della parte istante non è relativa solo alle fatture indicate dall'istante nel formulario Gu14, ma a tutte le fatture emesse da maggio 2023 per tutti i contratti in essere. WindTre conferma, inoltre, che ad oggi risultano ancora attive e fatturanti sui propri sistemi utenze fisse, non oggetto del presente contenzioso, per le quali non risulta pervenuta nessuna richiesta di cessazione dalla società istante. Si ricorda che WindTre mette a disposizione dei clienti business l'accesso gratuito ad un'area clienti riservata dove poter consultare tutte le informazioni relative ai contratti attivi, l'informativa relativa all'area clienti è presente non solo sul sito istituzionale WindTre ma anche in tutte le fatture emesse. La convenuta specifica che la parte istante nel momento in cui ha firmato le proposte di contratto Wind Tre 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. Si precisa, per mera completezza difensiva, che la parte istante non presentava però, né al contempo, né successivamente, alcun procedimento d'urgenza GU5 per i disservizi lamentati “a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]” (vedasi Delibera n. 8/2021 del Corecom Emilia-Romagna). Tutto ciò premesso, appare doveroso evidenziare la proattività del gestore rispetto a quanto occorso e alla gestione amministrativo-contabile sopra richiamata, ne consegue che le pretese attoree appaiono eccessive e sproporzionate rispetto all'effettivo malfunzionamento dell'utenza oggetto di doglianza, che si respingono in toto essendo destituite di qualsivoglia fondamento. Le richieste di parte istante connoterebbero, pertanto, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

Per quanto riguarda la posizione contabile, WindTre conferma la debenza a carico dell'istante dell'attuale insoluto di € 12.543,50= afferente al centro di fatturazione n. 576218563. La scrivente convenuta conferma la correttezza della fatturazione emessa con riguardo alle linee oggetto del presente procedimento, nonché la conformità tra quanto attivato e quanto sottoscritto dall'utente, come da contratti acclusi alla presente memoria difensiva e ampiamente declinati nella presente memoria difensiva. 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 insolute 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 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.

L'utente, come detto, chiede l'annullamento delle fatture n. 2024F000806923 del 21.05.2024, n. 2024F001131213 del 21.07.2024 e n. F001429784 del 21.09.24, in virtù da un lato del malfunzionamento del centralino (iniziato a suo dire nell'ottobre 2022) e, dall'altro, in forza di un'asserita, per quanto generica, "interruzione delle linee telefoniche" contestata, quest'ultima, con il reclamo dell'8 maggio 2024.

Giova preliminarmente precisare che, come affermato da Windtre nella propria memoria difensiva e come del resto desumibile dalla documentazione versata in atti, le odierne contestazioni riguardano, nello specifico, le sole utenze n. XXXXXX e n. XXXXXX, a fronte in realtà, di una molteplicità di ulteriori utenze (fisse, mobili, fibra) e apparati di cui l'istante è a tutt'oggi ancora intestatario e i cui costi relativi, sussistendo un unico centro di fatturazione, vengono addebitati in un'unica e stessa fattura, senza che tale circostanza sia stata per altro formalmente contestata da parte attorea.

Non si può poi non rilevare che con il Preavviso di sospensione e cessazione del Servizio dell'11.01.2024 (in atti) Windtre sollecitava il pagamento delle fatture 2023F000751803 del 21/05/2023, n. 2023F001124721 del 21/07/2023, n. 2023F001490370 del 21/09/2023 e n. 2023F001832157 del 21/11/2023, precisando che in caso di mancato pagamento entro quaranta giorni dal ricevimento del predetto sollecito si sarebbe riservata la facoltà di sospendere il traffico voce e dati.

Ora se da un lato potrebbe anche apparire condivisibile, per quanto censurabile, il comportamento dell'utente che a fronte di un disservizio (malfunzionamento del centralino, a suo dire mai risolto) ometta di pagare le fatture quale malriposta forma di contestazione, dall'altro non si può non rilevare, e considerarla dirimente, la circostanza relativa al fatto che non è presente in atti alcun reclamo formale di contestazione delle fatture indicate nel predetto preavviso di risoluzione, in contrasto con quel principio consolidato in virtù del quale è sull'utente che grava l'onere di reclamare formalmente le fatture contestate, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

Ma non solo.

È altresì pacificamente acclarato il principio secondo il quale si considera legittima la sospensione della linea a fronte del mancato pagamento degli importi richiesti (nemmeno per la parte non contestata) qualora preceduta, come nel caso de quo, dal preavviso di sospensione (vd. Corecom Lazio, delibere n. 19/10 e n. 51/10). E del resto l'utente pur lamentando l'interruzione delle linee omette, tuttavia, di specificare quali siano effettivamente le utenze oggetto di sospensione che, in realtà, dalla memoria difensiva di Windtre risulterebbero diverse da quelle oggi in contestazione e, soprattutto, di circoscrivere il relativo periodo di interruzione che possa essere, in qualche modo, riferibile alle fatture in contestazione. Giova in proposito rilevare che qualora si verificino sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza, volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l'altro, a

garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche.

Detta procedura si attiva presentando al Corecom istanza di provvedimento temporaneo mediante formulario GU5, che rappresenta, si ribadisce, lo strumento appositamente previsto per ovviare a dette problematiche di sospensione. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, posto che dall'istruttoria condotta non è emerso alcun Formulario GU5 a tal riguardo presentato contestualmente o successivamente al deposito del Formulario GU14, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo.

Non da ultimo giova evidenziare che le fatture sopra citate, delle quali parte attorea ne chiede lo storno integrale, sono state emesse successivamente alla migrazione ad altro operatore, avvenuta nel marzo 2024, delle due utenze oggi in contestazione (XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX) di tal chè non priva di pregio ai fini decisori risulta essere l'oggettiva inconferenza testè evidenziata.

Alla luce delle incongruenze, delle carenze documentali nonché della genericità e indeterminatezza sopra evidenziate, si ritiene che la richiesta di annullamento delle fatture avanzata da parte ricorrente non possa trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di un risarcimento per i "disagi patiti" 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 tal chè 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 XXXXXXXXX nei confronti di Windtre s.p.a.
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(*) Kusuma Cappellazzo

(*) 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.