

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 25 del 18 giugno 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/807736/2026)

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
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Caterina Vianello, 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 dell'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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 26/01/2026 acquisita con protocollo n. 0025225 del 26/01/2026;

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

In data 5 dicembre 2025 la linea dati ha smesso di funzionare: il 6 dicembre l'utente chiama il servizio clienti che prima ha cercato di risolvere il problema telefonicamente e poi non riuscendovi ha incaricato un tecnico entro 3 giorni lavorativi.

Il tecnico è venuto il 10 dicembre, ha cambiato il modem ma la linea non funzionava ugualmente, dopo una serie di tentativi è andato via senza risolvere il problema dicendo di attendere 24 ore.

Cosicché l'11 dicembre l'utente richiama dicendo che la linea è ancora guasta; nel frattempo il tecnico aveva chiuso la segnalazione per linea attiva, allora l'operatore ha dovuto riaprire un nuovo intervento con risoluzione a tre giorni, passavano i giorni ma niente, finché l'istante richiama il servizio clienti dicendo che i tre giorni erano passati e invece che rassicurarlo sui tempi o accelerare la manutenzione della linea, si sente dire che loro non hanno tempistiche e ci vuole quel che ci vuole.

Dopo qualche altra chiamata al servizio clienti e dopo aver subito un furto in casa dove a causa del disservizio non funzionavano le telecamere in quanto il wi-fi non funzionava, l'utente decideva di disdire il contratto inviando una pec in data 23.12.2025.

L'utente, quindi, chiede:

- i. il rimborso del furto subito;
- ii. l'annullamento della fattura di dicembre, oltre a un eventuale annullamento della penale, perchè senza il disservizio prolungato non sarebbe stato costretto a cambiare operatore

2. La posizione dell'operatore

In data 27/05/2025 veniva attivato su richiesta dell'istante, tramite rivenditore autorizzato WindTre, il contratto n. XXXXXXXXXXXX (doc. 1 proposta di contratto n. XXXXXXXXXXXX) relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXXXXXXXX, con l'offerta commerciale denominata Super Internet Casa 5G, in accesso Fibra FWA, con l'opzione gratuita GIGA illimitati per le tue SIM, con acquisto del modem e dell'antenna nella formula della vendita rateizzata Il suddetto contratto risulta tutt'oggi attivo sulla rete e sui sistemi WindTre Il Gestore eccepisce la genericità della contestazione avanzata da parte istante in merito a problemi di connessione relativi alla linea fissa n. XXXXXXXXXXXX, in quanto essa risulta non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti. L'istante, infatti, non produce alcuna documentazione valida a supporto di quanto contestato non fornendo l'UNICA prova valida per l'Autorità rispetto alla misurazione della qualità della connessione ad internet del software certificato Ne.Mes.Sys, la quale è rappresentata da un file "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta sempre disponibile sul sito ufficiale di WindTre, in rispetto al Regolamento di procedura. Corre l'obbligo di rappresentare che esclusivamente la misurazione certificata Ne.Mes.Sys 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 potrà recedere senza costi, come da specifica informativa dell'Autorità. (cfr. Delibera n. 84/2024/CRL/UD Corecom Lazio; Delibera n. 51/24 Corecom Puglia) Wind Tre solleva, inoltre, l'improcedibilità e inammissibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., in merito alla richiesta di un risarcimento del danno o dei disagi relativamente al furto subito nella propria abitazione, di cui allega denuncia, il quale non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all'Autorità adita, e anche in quanto

WindTre non è responsabile di problematiche o eventuali disservizi relativi ad allarmi, antifurti connessi alla linea fissa come prescritto dal seguente articolo delle Condizioni Generali di Contratto - 22.7: "Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio WINDTRE come Operatore Unico non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.)." Wind Tre solleva, infine, l'improcedibilità e inammissibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. e relativamente alla richiesta dell'istante di: "...annullamento della fattura di dicembre, oltre un eventuale annullamento della penale;..." poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita e poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultima di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti come statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. (ex multis, delibere: n. 30/24 Corecom Toscana, n. 10/25 Corecom Puglia). 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.

Wind Tre S.p.A. precisa 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. Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica che, nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "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 [...]." In data 06/12/2025 e 11/12/2026 l'istante, contattava l'assistenza clienti WindTre per segnalare dei problemi di lentezza di connessione, in relazione all'utenza fissa n. XXXXXXXXX. L'assistenza Wind Tre effettuava le dovute verifiche e apriva contestualmente le pratiche tecniche n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXX, per la sostituzione del modem, e per il monitoraggio della linea al fine di rendere più stabile la connessione e rispondere alle richieste ed esigenze del Sig. XXXXX, come si evince dagli SMS informativi inviati all'istante e allegati dallo stesso nel fascicolo documentale del Conciliaweb della presente controversia inerenti la gestione tecnica. In relazione al disservizio segnalato, si evidenzia che l'istante non ha mai attivato un procedimento d'urgenza GU5, tale condotta denota l'assenza di un effettivo interesse dell'utente alla tutela immediata del servizio, risultando quindi incoerente con la gravità del disservizio lamentato. Si riporta la Delibera AgCom n. 03/25/CIR del Corecom Piemonte che avvalorava quanto affermato a propria difesa dalla scrivente: "La richiesta [...] non può essere accolta in quanto [...] dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo [...]" (vedasi anche le Delibere: Delibera n. 3/24 del Corecom Piemonte, Delibera n. 80/2023 del Corecom EmiliaRomagna) Si ricordi che nella 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", 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.

A tal proposito, la convenuta, ricordando che l'istante, 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, riporta quanto stabilito dall'art. 7. SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI delle proprie Condizioni Generali di Contratto: 7.3 – "Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione [...]."

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo." Preme evidenziare, inoltre, anche quanto riportato nell'art. 4 Obblighi del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: "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". Anche, nell'Art. 9 "Irregolare funzionamento dei Servizi Base" della propria Carta dei Servizi (doc. 3 Carta dei Servizi), Wind Tre riporta: "WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi [...] ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione [...]. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sono obbligate ad intervenire in caso

di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di loro competenza eventuali guasti del terminale/modem, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente.”.

A propria ulteriore difesa, la convenuta allega alla presente memoria il traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, nel periodo di doglianza, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), e il print screen dei log di connessione, a dimostrazione che il servizio risultava comunque funzionante nel periodo temporale oggetto di contenzioso. In data 23/12/2025 perveniva una PEC dall'istante con una richiesta generica di cessazione, ma priva delle necessarie informazioni relative alla numerazione e modalità di disattivazione e di firma autografa; la richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre e ritenuta non conforme, veniva di conseguenza inviata una PEC di risposta all'istante di non conformità della richiesta. Nessuna ulteriore richiesta perveniva alla convenuta per la cessazione del contratto n. XXXXXXXXXX relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXXXXXX, né risulta pervenuta nessuna richiesta di migrazione verso altro operatore della suddetta utenza fissa per cui il contratto risulta ancora attivo sulla rete e sui sistemi Wind-Tre. A tal proposito in materia di cessazione si riportano i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto: 15.2: “Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni). 15.5 - “Nel caso in cui [...] il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria.” 6.4.2 – “In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale [...]” Nonostante quanto ut supra riferito, WindTre, in ottica di caring e customer orientation, provvedeva con procedura ordinaria ad emettere la nota di credito n. XXXXXXXXXX di € 60,00 (doc.5 nota di credito n. XXXXXXXXXX) a favore dell'istante come indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi in materia di disservizi, anche se in questo caso come ampiamente dimostrato, risultavano del tutto randomici; con la suddetta nota di credito veniva compensata la fattura insoluta e impagata dall'istante n. XXXXXXXXXX di € 23,99, e per la restante parte di € 36,01 veniva predisposto rimborso tramite bonifico bancario avente data valuta 12/03/2026. Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Corre l'obbligo di ribadire che WindTre ha agito nel caso di specie nell'interesse dell'utente e in coerenza con l'orientamento alla clientela che contraddistingue la scrivente, attuando l'attività amministrativa sopra dettagliata. Preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore. Tale principio trova riscontro anche nella Delibera n. 37/25 del Corecom Puglia, secondo cui la condotta concludente dell'operatore — idonea a soddisfare la richiesta del cliente — può integrare una forma di riscontro sufficiente a escludere il diritto all'indennizzo. Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, in ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto comprovato nella presente memoria difensiva, respinge, ritenendola del tutto pretestuosa e infondata, qualsivoglia pretesa formulata dall'istante in merito alla richiesta di indennizzi e allo storno della fatturazione emessa ribadendo e sottolineando la correttezza della stessa e la debenza a suo carico, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione della stessa.

In conclusione, in relazione a quanto contestato dall'istante in merito alla richiesta di un risarcimento del danno o dei disagi relativamente al furto subito e alla eventuale responsabilità della convenuta, si ribadisce quanto già affermato nella parte In Rito della presente memoria difensiva: WindTre non è responsabile di problematiche o eventuali disservizi relativi ad allarmi, antifurti connessi alla linea fissa come prescritto dalle Condizioni Generali di Contratto all'art. 22.

Le richieste di indennizzo e risarcimento avanzate da parte istante, connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Per quanto fin qui esposto e dimostrato, si ritiene che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Il signor XXX presenta una situazione amministrativa irregolare ad oggi per euro 23,99,

dovuta al mancato pagamento della fattura n. XXXXXXXX, di sua competenza, scaduta in data 14/03/2026.

Si precisa che, nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme 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.

Windtre chiede quindi di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste di parte istante non possano trovare accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto sub i), relativa al rimborso del furto subito, si osserva che la medesima presenta natura eminentemente risarcitoria e, in quanto tale, esula dall'ambito di competenza del Corecom.

L'accertamento in ordine alla sussistenza dell'evento dannoso, al nesso causale tra il fatto dedotto e il pregiudizio lamentato, nonché alla quantificazione dell'eventuale danno subito, implica infatti valutazioni di merito riservate in via esclusiva all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Ne consegue che la relativa domanda non può trovare accoglimento in questa sede.

In relazione alla richiesta sub ii) di "annullamento della fattura di dicembre, oltre a un eventuale annullamento della penale, perché senza il disservizio prolungato non sarebbe stato costretto a cambiare operatore" si precisa quanto segue.

L'utente lamenta la completa interruzione del servizio di connessione internet nel periodo compreso tra il 5 dicembre 2025 e il 23 dicembre 2025.

Tuttavia, dall'esame dei tabulati di traffico prodotti da Wind Tre e riferiti al periodo in contestazione emerge la presenza di traffico dati sulla linea, circostanza che non consente di ritenere dimostrata una totale assenza del servizio.

Tale elemento, infatti, appare piuttosto compatibile con un eventuale degrado delle prestazioni di navigazione, quale una connessione lenta o instabile, ma non con un'ipotesi di integrale interruzione del servizio.

Al riguardo, preme sottolineare che 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 questo caso, infatti, l'utente, in osservanza a quanto stabilito dall'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS avrebbe eventualmente dovuto produrre il certificato Nemesys che costituisce l'unico documento ufficiale con valore legale che attesta la reale velocità e qualità della tua connessione Internet di casa (viene rilasciato gratuitamente dall'AGCOM tramite la piattaforma MisuraInternet) e che serve a dimostrare che l'operatore telefonico non sta rispettando le velocità minime promesse nel contratto: in tale evenienza 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".

Se, invece, si fosse effettivamente trattato di interruzione completa del servizio, non si può non richiamare l'attenzione sul fatto che qualora si verificano appunto 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.

Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14.

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.

In relazione alla domanda di storno riferita alla fattura emessa nel mese di dicembre 2025 si deve rilevare che la stessa non risulta prodotta agli atti del procedimento.

In proposito, giova richiamare il consolidato orientamento formatosi nella prassi decisoria da parte dei Corecom, secondo cui la parte istante è tenuta ad assolvere un onere minimo di allegazione e prova in ordine ai fatti costitutivi della propria pretesa, mediante il deposito della documentazione indispensabile a consentire la verifica della contestazione sollevata (vd. Delibere: Corecom Umbria - n. 16/23, Corecom Emilia-Romagna - n. 44/2023). In tale prospettiva, la mancata produzione del documento contabile oggetto di censura impedisce di valutare l'effettiva consistenza degli addebiti, la composizione delle singole voci fatturate e la loro riconducibilità al rapporto contrattuale dedotto in controversia.

Ne consegue che, in difetto della fattura contestata non sussistono le condizioni per una pronuncia di accoglimento della richiesta di storno, che deve pertanto essere rigettata.

Per quanto concerne, infine, la domanda relativa allo storno della penale, che si presume riferita a un asserito addebito per recesso anticipato, la stessa non può trovare accoglimento in quanto non risulta comprovata l'effettiva applicazione di alcuna penale da parte dell'operatore.

Dalla documentazione in atti, e in particolare da quanto dichiarato dal gestore nella memoria difensiva, emerge infatti che l'utente risulta tuttora contrattualmente attivo con Windtre, circostanza che esclude, in difetto di cessazione del rapporto o di migrazione verso altro operatore, il presupposto stesso per l'addebito di costi connessi al recesso anticipato.

In assenza, pertanto, di un addebito attuale, concreto e documentalmente riscontrabile, la richiesta di storno si rivela priva di oggetto e non meritevole di accoglimento.

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 XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di WindTre..
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(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente f.f.
Fto(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto(*) Caterina Vianello

(*) 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.