

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

Deliberazione n. 42 del 7 novembre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/681500/2024)

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 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 22/05/2024 acquisita con protocollo n. 0140093 del 22/05/2024;

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, cliente Wind da anni, l'anno scorso, contatta il gestore per avere informazioni su come procedere alla chiusura di un'utenza fissa, delle due attive, causa chiusura di una delle due sedi di lavoro. Gli addetti al call-center gli dicono cosa scrivere e cioè di indicare che vi era un centralino virtuale con 5 interni tutti disdettagli e così ha fatto, mantenendo una sola utenza fissa nell'altra sede che gli hanno detto essere indipendente da quella chiusa.

In data 16 aprile 24 scopre casualmente, consultando lo sportello fiscale, che era stata emessa la fattura n° 2024F000234246 di un importo spropositato di € 10.847,55 quando normalmente per entrambi le sedi e per la telefonia mobile e dati al bimestre pagava € 230,00= circa.

Provvedeva immediatamente ad inviare una pec, chiedendone lo storno, precisando di aver sempre pagato le loro bollette regolarmente con addebito bancario. Poi nei giorni seguenti è arrivata la bolletta che riportava costi e addebiti addirittura datati dal 2016 fino alla fine del 2023.

Nel frattempo effettuava solleciti telefonici al numero clienti 1928 dove vedevano poco o nulla e sollecitava una risposta tramite pec che arrivava solo in data 23/04/2024 via pec invitandolo a visionare il contenuto di un allegato dove si riporta che avevano provveduto a rettificare quanto erroneamente addebitato con nota di credito n° 532400013154 di importo imponibile di € 6605,00= (8.058,10 ivato), composta da una serie di importi tutti uguali di € 190,00, compensata su fatture da pagare. Precisando che wind tre effettuerà una compensazione con le somme ancora dovute.

E' un comportamento vessatorio e irrispettoso, in quanto privo di ogni senso e senza dare, da parte di Wind, alcuna spiegazione lasciando, a carico del ricorrente, una differenza da pagare pari a € 2.789,45 che oltre essere ingiustificato è frutto dello stesso errore fatturato nella fattura n° 2024F000234246.

L'utente, quindi, chiede:

- i. lo storno dell'importo residuo della fattura n. 2024F000234246, pari a € 2.789,45=;
- ii. il risarcimento del danno quantificato nell'importo di € 1.500,00=.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nell'istanza di Definizione GU14/681500/2024 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata in sede di Conciliazione n. UG/678091/2024 devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. In particolare la contestazione avanzata per disconoscimento delle firme apposte sul contratto n. XXXXXX, oggetto della presente controversia, e di ulteriori due contratti intestati all'istante n. XXXXXX e n. XXXXXX ancora attivi sui sistemi WindTre e non oggetto della presente controversia, è stata rappresentata dall'istante, allegando relativa denuncia querela nel fascicolo documentale del Conciliaweb, solo successivamente al verbale di mancato accordo del 22/05/2024 dell'Istanza di Conciliazione n. UG/678091/2024, quindi per suddetta contestazione non risulta esperito il prodromico procedimento di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione.

Sulla richiesta disconoscimento dei contratti attivati:

In via preliminare si eccepisce comunque che le richieste dell'utente, circa il disconoscimento delle firme apposte sulle proposte contrattuali attivate, esula dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 20.4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. che statuisce: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio). Sul tema, l'Agcom, con la Delibera n. 3/23/CIR, ha stabilito: "Come già fatto presente in numerose pronunce, questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinato dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza [...]". Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità (si veda anche Delibera Agcom n. 69/11/CIR).

Di conseguenza Wind Tre chiede il rigetto delle richieste dell'istante, eccependo l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. Si veda, ex plurimis, quanto deliberato dall'Agcom con Delibera n. 51/10/CIR: "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)". In tal senso appare utile richiamare anche la Delibera Agcom n. 69/11/CIR: "Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova (tramite registrazioni vocali della telefonata), della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, tale contestazione ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Di conseguenza, Wind Tre chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, eccependo piuttosto l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità.

Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate.

Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le succitate eccezioni di improcedibilità e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. 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 secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale per il contratto oggetto di contestazione. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 22/01/2016, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto business n. XXXXXXXX con offerta commerciale Office Smart Small per l'attivazione di: • Una connessione dati in accesso ULL n. ADSL.XXXXXX • N. 7 linee fisse di cui due in portabilità da altro operatore con numerazione XXXXXXXX e XXXXXXXX, una linea aggiuntiva n. XXXXXXXX, e quattro nuove linee fisse con numerazione XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX. La completa attivazione del contratto si definiva correttamente sui sistemi e sulla rete WindTre in data 02/03/2016. WindTre evidenzia che con lo stesso codice cliente n. XXXXXXXX e centro di fatturazione n. XXXXXXXX l'istante tra il 2015 e 2016 attivava altri due contratti business, non oggetto del presente contenzioso, i cui costi venivano addebitati nella stessa fattura: • Contratto n. XXXXXXXX attivato in data 22/01/2016 relativo ad una nuova linea fissa con numerazione XXXXXXXX e un accesso dati in Fibra; • Contratto n. XXXXXXXX attivato in data 30/10/2015 relativo a quattro SIM voce e dati di cui una attivata in data 30/01/2019.

I suddetti contratti sono attualmente ancora attivi sui sistemi WindTre e regolarmente utilizzati dall'istante, WindTre si propone di presentare eventuale documentazione in merito agli stessi qualora l'Ill.mo Corecom lo richiedesse: Le richieste di attivazione 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 telefoniche su indicate. Sin da tali breve premesse è del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell'attivare le numerazioni. Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità. WindTre, inoltre, 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: preme alla scrivente difesa rilevare che non risultavano mai pervenuti, dal 2015 ad oggi, alla scrivente convenuta contatti al servizio clienti, segnalazioni tramite PEC, raccomandata, diretti a contestare l'attivazione dei contratti oggetto di contestazione come ex adverso affermato.

Difatti, in data 25/08/2023 perveniva una PEC dell'istante per richiedere la disattivazione della numerazione fissa n. XXXXXX relativa al contratto n. XXXXXX e delle altre cinque numerazioni fisse per chiusura della sede commerciale. Comunicando inoltre che gli altri due contratti attivi, relativi uno alla linea fissa n. XXXXXX, attiva presso altra sede, e l'altro relativo alle SIM mobili dovevano rimanere attive.

La convenuta evidenzia che anche dalle suddette comunicazioni della parte istante si denota la piena conoscenza da parte dello stesso dei contratti e delle utenze attive con il gestore. La richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre la quale verificava che le numerazioni fisse associate al contratto n. XXXXXXXXXX da cessare erano sette e non sei, l'istante veniva contattato ed invitato ad inviare una documentazione integrativa la quale veniva ricevuta in data 22/09/2023. In data 09/10/2023 a seguito della ricezione della nuova richiesta di disdetta il contratto n. XXXXXXXX veniva cessato sui sistemi WindTre come da art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto: "Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione a Wind mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente che receda dal presente Contratto, relativamente ai servizi di rete fissa sarà tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, il cui importo è indicato negli Allegati...". In data 03/01/2024 perveniva una PEC di reclamo relativa alla fattura n. 2023F001888603, in quanto contenente addebiti successivi alla cessazione della linea fissa n. XXXXXX sebbene cessata in data 06/10/2023.

L'assistenza clienti WindTre prendeva in carico il reclamo dell'istante per le dovute verifiche, a seguito delle quali si confermava la cessazione delle utenze e veniva predisposta la restituzione di quanto indebitamente fatturato pari a € 17,38+iva tramite una restituzione automatica sulla successiva fattura n. 2024F000234246 in emissione; veniva inviata una PEC di risposta. Preme alla scrivente difesa rilevare che il contratto n. XXXXXXXXXX sin dall'attivazione avvenuta in data 22/01/2016 era stato oggetto di un blocco parziale di fatturazione che aveva comportato il mancato addebito dei canoni mensili dell'offerta Business Smart Office Small previsti sia per l'accesso dati ADSL in ULL n. ADSL.XXXXXXXX e di cinque numerazioni fisse, addebitando il canone solo di una numerazione fissa (il canone per la numerazione fissa aggiuntiva non era previsto). In data 21/02/2024, a seguito della cessazione del contratto n. XXXXXXXXXX veniva emessa la fattura di chiusura n. 2024F000234246 dove venivano addebitati tutti i costi relativi ai canoni delle utenze fisse e dati non emessi prima. La predetta fattura non veniva pagata dall'istante rimanendo totalmente insoluta. In data 02/03/2024 perveniva una PEC dell'istante per contestare l'importo della fattura 2024F000234246 richiedendone lo storno totale. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre che valutava il reclamo parzialmente fondato, infatti provvedeva, in applicazione del principio del favor utentis, a riconoscere all'istante la nota di credito n. 532400013154 di € 8.058,10= a storno parziale della suddetta fattura, lasciando a carico dell'istante solo i canoni delle n. 5 linee fisse e dell'accesso dati ADSL di sua competenza degli ultimi due anni, ossia quei crediti commerciali non ancora oggetto di prescrizione estendendo quanto previsto all'art. 2948 n. 4 c.c., del codice civile, e dalla Legge di Bilancio 2020 (L. 160/2019, art. 1, comma 295) in materia di prescrizione dei crediti commerciali per altre finalità di consumo. Avendo il Gestore già erogato in ordinario l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di ulteriori indennizzi, formulati da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore. Si richiama nel merito la Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise: "[...] Come dispone la citata Delibera," (n. 203/18/CONS), "e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Tra le considerazioni che si reputa opportuno fare in questa sede vi è anche la seguente: c'è da sottolineare che il reclamo è stato gestito per facta concludentia. [...]" In data 23/04/2024 perveniva una ulteriore PEC di reclamo dell'istante per contestare lo storno solo parziale della fattura n. 2024F000234246. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre e ritenuto non fondato e la gestione amministrativa effettuata corretta. L'importo residuo della fattura n. 2024F000234246 pari a € 2.789,45 era corretto e rimaneva carico dell'istante. Veniva inviata una PEC di risposta del reclamo confermando la gestione effettuata. Come già riferito, in merito alla contestazione di disconoscimento rappresentata per le firme apposte sui contratti n. XXXXXXXX oggetto della controversia, e degli ulteriori due contratti intestati all'istante n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX ancora attivi sui sistemi WindTre e non oggetto della controversia, e la relativa denuncia querela allegata dall'istante in data 08/06/2024 nel fascicolo documentale del Conciliaweb, la convenutasi solleva richiesta di improcedibilità per extra petitum, suddetta nuova contestazione ricordiamo non è presente né nel formulario di primo che di secondo grado.

Per quanto descritto e dimostrato nella presente Memoria Difensiva, si evidenzia che le doglianze avanzate dalla parte istante sono prive di pregio, avendo il gestore provveduto ad attivare quanto regolarmente richiesto nel 2015, ricordando che nessun reclamo in merito a quanto attivato risulta mai pervenuto dall'istante se non dopo più di sette anni dall'attivazione nella presente istanza di definizione.

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. In aggiunta, l'Agcom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Si ribadisce, altresì, che quanto evidenziato in relazione ad eventuali domande della società istante inerenti al disconoscimento del contratto esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 20, comma 4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata e relativa al riconoscimento di indennizzi, non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie. Si richiamano a tal proposito le seguenti delibere di rigetto: - Delibera AGCOM 165/15/CIR: "occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante [...]". - Delibera Corecom Lombardia N. 6/2023/DEF: "...a fronte della doglianza dell'Utente, l'Operatore ha provato l'esistenza di un contratto che giustifica gli addebiti oggetto di contestazione. Premesso che, come è noto, l'autenticità delle firme apposte sul contratto è materia che esula dalla competenza di questa Autorità [...]. Ne deriva che la fatturazione oggetto di contestazione può essere considerata legittima e che legittima risulta dunque la pretesa creditoria avanzata dall'Operatore[...]. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, si conferma pertanto la regolarità dell'attivazione delle utenze de quibus, la correttezza della fatturazione emessa e l'infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall'istante. WindTre conferma la debenza a carico dell'istante dell'attuale insoluto di € 2.789,45= relativo alla fattura n. 2024F000234246.

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

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.

Tutto ciò premesso, Windtre chiede che 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.

Con memoria di replica depositata in data 29.07.2024, parte ricorrente precisa quanto segue.

Le modalità utilizzate per procedere alla disdetta del contratto con Wind per cessata attività hanno visto telefonare al loro servizio clienti per prima acquisire le informazioni necessarie e poi seguire le istruzioni del loro operatore per procedere all'invio della prima pec per disdire il contratto come da loro suggerito. L'utente si accorgeva, nei giorni seguenti, che non era stata chiusa la linea, senza che loro avessero risposto alla pec, onde evitare che trascorresse ulteriore tempo che facesse maturare ulteriori costi a suo carico, telefonava al loro servizio clienti illustrato quanto descritto e un'operatrice lo informava che occorreva anche inserire gli interni e a precisa domanda sul motivo di tale inserimento, gli veniva risposto semplicemente che era la prassi e così ha dovuto, riscrivere una seconda pec perdendo ulteriore tempo, seguendo nuovamente le istruzioni impartite, non comprendendone il motivo e trovando la cosa assolutamente complicata e chiedendo perché ogni operatore Wind desse risposte diverse al suo quesito dimostrando non conoscenza e non professionalità che va a discapito dei clienti. Sottolinea che viene menzionato un blocco parziale di fatturazione effettuato da Wind a sua insaputa che è comprovante di loro colposo comportamento di omissione e atto a richiedere somme illecitamente e ciò è anche dimostrato dai fatti e ad ulteriore comprovante ha sempre pagato con addebito bancario quanto richiesto dalla stessa Wind che mai si è premurata di comunicare alcunché.

Trova alquanto surreale se non truffaldino cercare di addebitare, in seguito alla chiusura contrattuale, dei costi di cui non vi è alcuna pattuazione o informazione ed imputare al cliente quella che è invece una grave violazione contrattuale attuata da Wind. Inoltre evidenza di essere venuto a conoscenza della proposta contrattuale e non del contratto, solo dopo averla richiesta tramite PEC a Wind che si è limitata anche in questo caso ad inviare la sola proposta sprovvista di contratto e condizioni contrattuali e quindi constatando che era stata sottoscritta non dal ricorrente e quindi si riserva di agire, nella sede opportuna, a tutela dei miei diritti che comunque, è

lapalissiano che abbiano attinenza in questa controversia, in quanto descrivono le modalità in cui è stato assunto il contratto ma soprattutto fanno sorgere molti dubbi sullo stesso contenuto della stessa proposta dove non vi sono riportate più numerazioni. Inoltre trova l'operato di Wind contrario ad ogni principio di correttezza ed etica in quanto i ha inviato la fattura con un importo spropositato senza dare alcuna spiegazione riguardante il motivo dell'importo, nonostante le numerose telefonate al servizio clienti wind che non ha saputo mai dare spiegazioni appropriate e facendo sì che sia stato costretto, prima consultando un legale, attivare per scrivere nuovamente una pec chiedendo lo storno e nuovamente Wind, sempre senza alcuna spiegazione, si è limitata a rispondere con una nota di credito parziale come storno comprovante come la fattura sia errata. L'utente si vedeva, quindi, costretto a recarsi presso il proprio istituto di credito per bloccare l'addebito automatico onde evitare che fosse addebitato l'intero importo in modo unilaterale senza alcuna delucidazione neanche chiamando il servizio clienti rivelatosi inutile nelle risposte mancanti di ogni giustificazione. Vengono citate dall'avvocato di controparte svariate delibere solo per comprovare a delegittimare quanto è avvenuto realmente ma non attinenti al caso in questione. Il gestore Wind secondo l'avvocato di controparte avrebbe provveduto ad attivare regolarmente un contratto richiesto dal ricorrente o meglio da un commerciale da loro autorizzato e incredibilmente in tutti questi anni non si sono mai degnati di provvedere a comunicare quanto oggi loro, addirittura, sostengono e cioè che sempre loro hanno effettuato una fatturazione parziale per tutti questi anni e cercano ora di far ricadere sull'ignaro cliente questa colpa in modo scorretto causandomi non pochi disagi. L'utente ritiene un fatto colposo grave non aver mai comunicato né inviato fatture con più numerazioni, come da loro asserito erroneamente, in tutti questi anni limitandosi poi senza avere diritto a fatturare un importo cospicuo non congruo solamente in fase di chiusura di contratto non avendo usato nessuna diligenza nel non causare un danno al cliente dimostrabile da tutte le fatture, pagate con regolarità, in questi anni e addirittura da contatti avuti da loro commerciali telefonicamente che proponevano offerte vantaggiose in sostituzione di quella che era in vigore che illustravano come da fatture emesse essere corretta così com'era. In ragione di quanto esposto e soprattutto circostanziato anche dai fatti si conferma la non regolarità del contratto così come sostenuta dall'avvocato della Wind tanto è vero che anche le fatture sono sempre state emesse dalla stessa Wind e debitamente saldate. Vi è una infondatezza nella richiesta di Wind sia relativa all'importo, peraltro poi da loro stessi rettificato senza alcune spiegazioni con nota di credito ammettendo così un errore in quanto responsabilmente da loro sbagliato, sia nei modi che nei tempi

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: nonostante Windtre nella propria memoria difensiva confermi “... di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall' istante nel corso del rapporto contrattuale per il contratto oggetto di contestazione ...”, l'esame comparativo della documentazione prodotta in atti non consente di condividere tale affermazione.

Si deve, infatti, rilevare che il gestore, pur citando il contratto n. XXXXXXXX con offerta commerciale Office Smart Small e rubricandolo, nel fascicolo documentale, come *doc. 1 contratto n. XXXXXXXX*, omette, tuttavia, di produrlo in atti.

Se da un lato è pur vero che l'utente avrebbe sottoscritto la c.d. proposta di contratto per i servizi Wind business, dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che Windtre, a sostegno delle proprie ragioni, avrebbe dovuto produrre anche la c.d. Proposta tecnico-economica, documento, quest'ultimo, che avrebbe consentito di appurare, in maniera oggettiva, se i costi relativi ai canoni mensili oggetto del blocco parziale di fatturazione e addebitati in un'unica soluzione nella fattura n. 2024F000234246, fossero conformi o meno al profilo tariffario sottoscritto, alla luce di quel principio consolidato in virtù del quale costituisce obbligo ineludibile del gestore quello di fornire idonea documentazione comprovante la correttezza sia delle fatturazioni che delle conseguenti operazioni di contabilizzazione, in assenza della quale la richiesta di storno degli importi contestati deve ritenersi accoglibile (vd. Agcom, delibere n. 30/18/CIR, n. 152/18/CIR, n. 66/19/CIR).

Del resto, l'operatore è tenuto sia a garantire la trasparenza delle condizioni contrattuali e sia a rispettare i prospetti informativi resi in sede di adesione contrattuale e annessi all'offerta commerciale potendo essere chiamato, in caso contrario, a stornare gli importi fatturati in eccedenza (vd. Agcom 39/19/CIR).

A ciò si aggiunga il fatto che il comportamento di Windtre, seppur non foriero di precise responsabilità di natura contrattuale, appare quanto meno censurabile alla luce di quella reciproca cooperazione che dovrebbe presiedere alla gestione di un rapporto contrattuale, nella misura in cui, diversamente da quanto espressamente previsto dalle vigenti disposizioni regolamentari (vd. art. 4, allegato A alla delibera 418/07/CONS “*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza*”), non

ha provveduto a comunicare al cliente il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo e ha, altresì, omesso di rappresentargli la possibilità di effettuare, per gli importi oggetto di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, senza interessi, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio.

Esaminando nello specifico la fattura 2024F000234246 del 21.02.2024 di € 10.847,55= si rileva che i costi addebitati e oggetto del sopra citato blocco di fatturazione ammontano, nello specifico, a € 4.550,00= (IVA esclusa) per quanto riguarda il Canone Smart Small (per il periodo 01.04.2016 – 30.09.2023) e a € 4.091,07= (IVA esclusa) per quanto riguarda il Canone Smart Small ADSL (per il periodo 02.03.2016 – 30.09.2023), per una somma complessiva così risultante pari a € 8.641,07= (IVA esclusa). Alla luce della nota di credito n. 532400013154 di € 6.605,00= (IVA esclusa) emessa da Windtre, si ritiene che, per tutto quanto sopra precisato, il gestore sia chiamato a stornare l'importo di € 2.036,07= (IVA esclusa) risultante dalla differenza tra l'importo di € 8.641,07= sopra indicato e l'importo di € 6.605,00= – riconosciuto con la predetta nota di credito.

In relazione al disconoscimento da parte del ricorrente delle firme apposte sui contratti ricevuti da Windtre, per mera completezza istruttoria, è doveroso precisare che il disconoscimento della firma apposta in un contratto è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria, trattandosi, quindi, di attività che esula dalle specifiche competenze del Corecom.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub ii) relativa al risarcimento del *“danno arrecatomi dal loro comportamento”* si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto, da un lato, il Corecom non ha 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

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 accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di Windtre s.p.a..
Windtre s.p.a., entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a stornare l'importo di € 2.036,07= (IVA esclusa) come in premessa specificato
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.