

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

Deliberazione n. 5 del 5 febbraio 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/699539/2024)

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. Antonio Maria Orlando 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 XXXXXXXXXX del 02/09/2024 acquisita con protocollo n. 0227045 del 02/09/2024;

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'istante fa presente quanto segue.

In data 9/7/2024 l'operatore ha bloccato amministrativamente le linee fisse e dati.

Con l'operatore la società istante aveva contrattato l'attivazione di due linee voce, una linea dati e 13 SIM mobile.

Nei fatti, sono stati fatturati utenze e servizi mobile in numero di gran lunga superiore e le fatture, per questo, hanno raggiunto livelli stratosferici.

XXXXXXXXXX conclude comunicando di essere disposta a pagare i servizi effettivamente richiesti ed utilizzati ma di non intendere pagare per servizi ed utenze non richiesti ed utilizzati

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 24/10/2024, esponendo quanto segue. L'istante attiva la procedura di definizione contestando genericamente e confusamente l'attivazione di utenze non richieste e la fatturazione emessa per tali utenze (quali?) e richiedendo altrettanto non dettagliatamente quanto riportato nel formulario Gu14. A tal riguardo, Wind evidenzia innanzitutto che tutte le utenze fanno capo allo stesso centro di fatturazione n. 565389358 e, pertanto, vengono addebitati in unica fattura. L'operatore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. Quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria nel formulario non indica le numerazioni associate alle SIM e il tutto non risulta suffragato da alcun documento probante. In spregio di quanto dispone l'art. 14 comma 3 delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, nonché delle prove in relazione a quanto accaduto e all'asserita responsabilità della convenuta: l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale. 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. Nel merito si richiama la seguente Delibera Corecom Emilia-Romagna - n. 44/2023: “L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto, avendo omesso, in particolare, di allegare copia delle fatture volta a volta ricevute e qui contestate, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati all'operatore per segnalare l'asserita erroneità degli importi in esse contenuti. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22)”.

Parimenti per la richiesta di "...storno TOTALE delle fatture per un servizio di cui non ho mai usufruito, e relative penali.", la convenuta ne eccepisce la genericità poiché l'istante avanza la pretesa de qua senza che vengano indicate le fatture e gli importi oggetto di contestazione e senza peraltro produrre i conti telefonici nella documentazione allegata." 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. Si eccepisce che le richieste dell'utente, circa il disconoscimento dei contratti attivati, 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. 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). 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.

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. 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 o storno 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. Nel merito, 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 i contratti oggetto di contestazione. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 10/10/2023 veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante il contratto n. XXXXXXXXXXXX relativo a n. 13 SIM, con piano tariffario Super Unlimited, con portabilità delle numerazioni da altro operatore. In data 24/10/2023 veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante il contratto n. XXXXXXXXXXXX per l'attivazione di n. 7 SIM con piano tariffario Super Unlimited, con richiesta di portabilità delle numerazioni da altro operatore. Le SIM con numerazioni preattive n. XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXXv enivano regolarmente attivate in data 25/10/2023. La richiesta di portabilità andava a buon fine solo per la numerazione mobile XXXXXXXXX A seguito dei KO di portabilità l'istante veniva contattato dall'assistenza clienti WindTre per le opportune verifiche alla quale comunicava che si sarebbe rivolto direttamente al proprio agent. Non pervenendo nessuna nuova comunicazione da parte dell'istante le SIM rimanevano attive con le numerazioni preattive WindTre come previsto dall' art. 9 dall'Allegato "Condizioni di utilizzo relative alla prestazione di Mobile Number Portability" delle Condizioni Generali di Contratto. In tema di portabilità, nello specifico, la normativa regolamentare di riferimento per il caso di specie è l'Accordo Quadro attuativo della Delibera 147/11/CIR e ss.mm.ii, che definisce gli obblighi, le procedure tecnico le modalità e i tempi per la realizzazione della prestazione di MNP reciprocamente fornita dagli operatori, necessarie per l'acquisizione del numero mobile oggetto di controversia, ovvero, a tutti gli obblighi di cui all'art. 8 dell'accordo citato. Gli scarti ricevuti in automatico dall'operatore Donating previsti dall' Art. 10, All. 1 della Delibera 147/11/CIR e ss.mm.ii denotano la mancata indicazione da parte della società istante delle corrette informazioni fornite alla convenuta per il perfezionamento della procedura di portabilità. Pertanto, in base alla richiamata disciplina, la convenuta aveva, semplicemente e diligentemente, posto in essere tutte le verifiche previste dalla normativa. In data 08/11/2023, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. XXXXXX per l'attivazione di 3SIM con piano tariffario Super Unlimited con richiesta di portabilità delle numerazioni XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX da altro operatore; 2 linee fisse con offerta commerciale Office PLUS, una numerazione 0492275677 e una con richiesta di portabilità da altro operatore della numerazione XXXXXXXX, e un accesso dati in FWA n. FWA.w50653743. In data 06/12/2023 veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante un ampliamento del contratto

XXXXXXXXXX per l'attivazione di n. 7 SIM con richiesta di portabilità delle numerazioni da altro operatore (doc. 5 ampliamento contratto n.XXXXXXXXXX. Le SIM con numerazione preattiva XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX venivano regolarmente attivate. La richiesta di portabilità veniva rifiutata dall'operatore Donating con i seguenti motivi di scarto: "SIM

smarrita o rubata". Anche in questo caso l'assistenza clienti WindTre contattava più volte l'istante per le opportune verifiche, il quale risultava sempre irreperibile. In data 18/12/2023 veniva richiesta dall'istante, all'interno della stessa proposta contrattuale l'attivazione dei contratti n. XXXXXXXX). Nel contratto n. XXXXXX veniva richiesta l'attivazione di n.4 linee fisse con numerazione XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX con piano tariffario Office Maxi e dell'accesso dati in Fibra n. VULA.w50664978 la quale si definiva sui sistemi tra il 29/01/2024 e il 05/02/2024. Nel contratto n. XXXXXX veniva richiesta l'attivazione di n. 2 linee fisse con numerazione XXXXXXXX e XXXXXXXX dell'accesso dati in Fibra n. VULA.w50665003 con piano tariffario Office Plus, la quale si definiva sui sistemi WindTre tra il 31/01/2024 e l'08/02/2024, e 12 SIM, con richiesta di portabilità delle numerazioni da altro operatore la cui attivazione si definiva in data 19/01/2024. In data 15/03/2024 veniva richiesta dall'istante l'attivazione del contratto n. XXXXXXXX per n. 13 SIM con numerazione XXXXXXXX - XXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX in portabilità da altro operatore con piano tariffario Super Unlimited e di una nuova linea fissa con numerazione XXXXXXXX con piano tariffario Office plus Special e un accesso dati in Fibra FWA n. FWA.w50679756. Solo per la numerazione XXXXXXXX la richiesta di portabilità veniva rifiutata all'operatore Donating con il seguente motivo di scarto: "MSISDN non appartenente al Donating". L'istante veniva contattato per le opportune verifiche dall'assistenza clienti WindTre, ma con esito negativo in quanto irreperibile. Rimaneva pertanto attiva la SIM con numerazione preattiva XXXXXXXX. Le richieste di attivazione di tutti i contratti attivati 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. La convenuta evidenzia inoltre che tutte le proposte di contratto sottoscritte dall'istante e allegate alla presente Memoria Difensiva erano comprensive della Proposta tecnico-commerciale all'interno della quale venivano evidenziati tutti i costi relativi a canoni, contributi di attivazione, ecc così come le eventuali promozioni applicate volte ad integrare il valore dell'offerta commerciale standard. 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, . Non risultano MAI pervenuti alla scrivente convenuta contatti al servizio clienti, segnalazioni tramite PEC, raccomandata, diretti a contestare l'attivazione dei contratti oggetto della presente istanza e/o a lamentare la fatturazione subita come ex adverso affermato. Tra il 28/02/2024 e il 14/05/2024 tutte le SIM venivano cessate sui sistemi Windtre a seguito della richiesta dalla società istante di migrazione delle numerazioni mobili verso altro operatore, denotando la piena conoscenza da parte della stessa dei contratti e delle utenze mobili attivate con il gestore e ut supra riportate nello specifico. Per quanto riguarda le numerazioni fisse esse risultano quasi tutte cessate sempre per richiesta dell'istante di migrazione verso altro operatore nello scenario WindTre OLO Donating, nello specifico: In data 20/05/2024 migravano le linee fisse n. XXXXXXXX- XXXXXXXX - XXXXXX - XXXXXXXX. In data 26/07/2024 migravano le linee fisse n. XXXXXXXX e XXXXX. In data 08/08/2024 migravano le linee n. XXXXXXXX - XXXXXXXX; In data 25/09/2024 migravano la linea fissa n. XXXXXXXX. Anche in questo caso si denota la piena conoscenza da parte della società istante dei contratti e delle utenze fisse regolarmente attivate con il gestore. La convenuta rileva che ad oggi risulta attiva e fatturante sui sistemi WindTre solo la numerazione fissa XXXXXX e il relativo accesso dati in Fibra n. VULA.w50665003 relativi al contratto n. XXXXXXXX per i quali non risulta pervenuta dalla parte istante né una conforme richiesta di cessazione né una richiesta di migrazione verso altro operatore come avvenuto per tutte le altre utenze attivate. Preme alla scrivente difesa rilevare che l'istante non effettuava i pagamenti delle fatture a partire dalla n. 2024F000361142 e di tutte le successive ad oggi emesse, inoltre anche le fatture precedenti erano state pagate sempre in ritardo e a seguito di numerosi solleciti da parte del reparto del credito WindTre. Si ribadisce che nessun reclamo in merito alla fatturazione emessa o alle utenze fisse e mobile attivate risulta MAI pervenuto dall'istante alla convenuta. In data 14/05/2024 a seguito dell'ennesima morosità riscontrata veniva inviata una PEC dal reparto del credito WindTre con allegata una lettera di preavviso sospensione e cessazione dei contratti di cui si allega ricevuta di consegna. In data 09/07/2024 a seguito dell'insolvenza del 2024F000659587, il reparto del Credito cedeva alla sospensione delle utenze fisse ancora attive (tutte le linee mobili - ed alcune fisse erano già cessate per migrazione verso altro operatore richiesta dalla società istante). La sospensione per morosità avveniva in ottemperanza a quanto stabilito dai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto. Per quanto sottoscritto dal cliente, e più in generale i principi di buona fede e

correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. In data 11/07/2024, ossia 2 giorni dopo la sospensione delle linee fisse attive, l'istante presentava presso il Corecom Veneto il Provvedimento di Urgenza n. GU5/691257/2024 richiedendo la riattivazione delle utenze sospese, le quali venivano prontamente riattivate in pari data dalla scrivente, in virtù di tale procedimento e la riattivazione veniva confermata anche dall'istante stesso a seguito della quale il provvedimento veniva archiviato dal Corecom. 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 dall'istante nei contratti sottoscritti, ricordando che nessun reclamo in merito a quanto attivato risulta mai pervenuto. 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. WindTre conferma la debenza a carico dell'istante dell'attuale insoluto di € 9.855,26 relativo alle fatture n. 2024F000361142, n. 2024F000659587, n. 2024F000976319 e n. 2024F001324577, al netto delle note di credito n. 532400034851 di € 85,79 e n. 532400034790 di € 140,30 emesse per lo storno di eventuali canoni emessi successivamente alla data di migrazione del 26/07/2024 e dell'08/08/2024 delle utenze fisse n. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX. 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. L'operatore conclude chiedendo, pertanto, l'integrale rigetto dell'istanza di XXXXXXXXXX

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, l'istante lamenta l'attivazione di utenze non richieste e la asserita sovrappagamento conseguente; in particolare, l'operatore convenuto avrebbe attivato linee ulteriori rispetto a quanto contrattato tra le parti (due linee voce, una linea dati e 13 SIM mobile). L'operatore si difende rilevando innanzitutto che l'istanza di XXXXXXXXXX si configura inammissibile in quanto da un lato assolutamente generica e indeterminata, così da limitare il diritto a una compiuta difesa, e dall'altro lato concernente profili (disconoscimento dei contratti attivati) estranei alla sfera di competenza del Corecom. Nel merito, WindTre rileva che l'istanza di XXXXXXXXXX si manifesta infondata per plurimi ordini di ragioni. Nella ricostruzione dell'operatore, su richiesta dell'istante sarebbero stati attivati dapprima 2 ordini: il primo, relativo all'attivazione di 13 SIM; il secondo, relativo all'attivazione di ulteriori 7 SIM; entrambi gli ordini con richiesta di portabilità delle numerazioni da altro operatore. Ad eccezione che per una linea, per le altre linee il trasferimento non sarebbe riuscito per KO tecnico così motivato dall'operatore di provenienza: "MSISDN disattivo" e "MSISDN non appartenente al donating"; l'operatore avrebbe informato l'istante e, in assenza di comunicazioni, le SIM sono rimaste attive con le numerazioni preattive WindTre come previsto dalle Condizioni generali di contratto, stante la mancata portabilità dovuta all'omessa fornitura, da parte della società istante, delle informazioni necessarie al completamento della procedura. Successivamente ai 2 ordini iniziali, l'istante avrebbe chiesto l'attivazione di ulteriori 3 SIM e 2 linee fisse e di ulteriori 7 SIM. Anche in questo caso, la richiesta di portabilità veniva rifiutata dall'operatore con la motivazione "SIM smarrita o rubata". L'utente avrebbe chiesto inoltre l'attivazione di ulteriori 4 linee fisse (per la sede aziendale di XXXXXX) e 2 linee fisse (per la sede di XXXXXX), sempre in portabilità, conclusasi positivamente. Tra il 28/2/2024 e il 14/5/2024 tutte le SIM sarebbero state cessate sui sistemi WindTre a seguito della richiesta dell'istante di migrazione verso altro operatore, denotando, nella ricostruzione di Wind, piena conoscenza dei contratti e delle utenze effettivamente attivate, con l'eccezione della numerazione XXXXXXXX e il relativo accesso dati, per la quale l'utente non ha mai chiesto né la cessazione né la migrazione ad altro operatore. Wind evidenzia che non risulterebbe esser stato formulato alcun reclamo al riguardo e che non è sussistita alcuna ragionevole motivazione idonea a giustificare il mancato pagamento delle fatture elaborate dall'operatore.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXX non sia meritevole di accoglimento, per i motivi che seguono.

Deve rilevarsi in primo luogo come l'istante non abbia fornito alcun elemento documentale a sostegno della propria prospettazione, quali le fatturazioni via via cumulatesi o quantomeno le fatture asseritamente indebite, con i motivi delle relative contestazioni, nonché i contratti stipulati con l'operatore. A ben vedere, l'istante non ha neppure analiticamente individuato le utenze alle quali vanno riferite le contestazioni, limitandosi a dedurre genericamente che si tratterebbe di "2 linee voce, 1 linea dati e 13 SIM mobile", senza riportarne le numerazioni. Va opportunamente richiamato, in proposito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, delibera Corecom Veneto n. 37/2024).

A quanto precede bisogna altresì aggiungere il fatto che l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto i disservizi lamentati e le pretese sovrapprezzazioni, in palese contrasto con quell'orientamento, pacificamente consolidato, che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano e le relative sottese motivazioni (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

Non da ultimo è doveroso rilevare che la richiesta di integrazione documentale inoltrata a parte ricorrente, a mezzo Conciliaweb, dagli uffici del Corecom in data 2/9/2024 è rimasta priva di qualsiasi riscontro.

Le considerazioni sopra svolte comportano che l'istanza di XXXXXX debba essere ritenuta del tutto generica e non circostanziata, in quanto non idonea a fornire alcun conforto documentale alle prospettazioni attoree, così da rendere impossibile all'organo giudicante di valutarne la fondatezza e da mettere in gioco il diritto a una compiuta difesa dell'operatore. Pertanto, deve conclusivamente essere rilevato che, per principio generale dell'ordinamento, stabilito dall'art. 2697 c.c. e pacificamente applicabile anche alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazione, l'onere della prova dei fatti invocati grava in capo all'utente per il disservizio lamentato e in capo all'operatore con riferimento ai fatti modificativi, estintivi o impeditivi delle circostanze prospettate dall'istante.

In conformità a costante giurisprudenza sul punto, non possono quindi dirsi provate le circostanze invocate da XXXXXX, in considerazione del criterio di riparto dell'onere della prova, il quale "assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante" (v., sul punto, ex multis, Corecom Liguria, deliberazione n. 54/2018; Corecom Basilicata, n. 38/2020).

Conclusivamente, pertanto, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento nel merito e deve essere rigettata

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 XXXXXXXX nei confronti di WindTre S.p.A per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

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