

**DELIBERA N.17**

**XXX/ WIND TRE**

**(GU14/732881/2025)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 07/08/2025

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*”;

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 dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 10/02/2025 acquisita con protocollo n. 0033923 del 10/02/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, contesta quanto di seguito: “*Applicazione condizioni tariffarie differenti da quanto previsto contrattualmente.*”

In base a tali premesse, l’istante chiede;

- i. Lo storno dell’ insoluto esistente;
- ii. L’indennizzo del caso di specie.

Allega:

- Copia del preavviso di sospensione e cessazione del servizio del centro di fatturazione P1131339410 del 17/12/2024;
- Copia del preavviso di sospensione e cessazione del servizio del centro di fatturazione P1114321027 del 17/12/2024;

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 10/02/2025, nella quale veniva sollecitata la produzione di copia del contratto stipulato con il gestore convenuto, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e dell'elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite, l'istante ha risposto in data 14/02/2025 inserendo nel fascicolo documentale dell'istanza i seguenti atti:

- Copia della proposta di contratto Windtre per applicazione piano telefonico Wind basic sul numero di telefono 320/2XXX del 01/06/2020;
- Copia della proposta di adesione offerta vendita a rate del terminale Huawei Y6s WSD starry black del 01/06/2020;
- Copia della proposta di contratto Windtre per applicazione piano telefonico New basic sul numero di telefono 388/XXX del 28/09/2023;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/12/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1114321027, linea telefonica 327/XXX”, dell'importo di € 12,99;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/12/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1131339410, linea telefonica 328/XXX, 388/XXX, 389/XXX”, dell'importo di € 36,94;

- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/12/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1105327692, linea telefonica 320/2XXX”, dell’importo di € 28,47;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/11/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1131339410, linea telefonica 328/XXX, 388/XXX, 389/XXX”, dell’importo di € 36,94;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/11/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1105327692, linea telefonica 320/2XXX”, dell’importo di € 28,47;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/11/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1114321027, linea telefonica 327/XXX”, dell’importo di € 12,99;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/10/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1114321027, linea telefonica 327/XXX”, dell’importo di € 12,99;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/10/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1105327692, linea telefonica 320/2XXX”, dell’importo di € 28,47
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/10/2024 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1131339410, linea telefonica 328/XXX, 388/XXX, 389/XXX”, dell’importo di € 36,94;
- Copia del preavviso di sospensione e cessazione del servizio – Centro di fatturazione P1131339410 del 17/12/2024;

- Copia del preavviso di sospensione e cessazione del servizio – Centro di fatturazione P1114321027 del 17/12/2024;
- Copia della dichiarazione sostitutiva del 17/02/2025 in cui l'istante ha testualmente dichiarato: *”di avere reclamato a più riprese a mezzo di innumerevoli telefonate, invano”*;
- Richiesta di cessazione dei numeri 328/XXX e 327/XXX del 15/04/2025;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/01/2025 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1131339410, linea telefonica 328/XXX, 388/XXX, 389/XXX”, dell'importo di € 36,94;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/01/2025 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1105327692, linea telefonica 320/2XXX”, dell'importo di € 28,47;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/01/2025 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1114321027, linea telefonica 327/XXX”, dell'importo di € 12,99;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/03/2025 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1114321027, linea telefonica 327/XXX”, dell'importo di € 12,99;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/03/2025 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione P1105327692, linea telefonica 320/2XXX”, dell'importo di € 28,47;
- Copia della comunicazione del gestore Windtre del 15/03/2025 avente ad oggetto: “Mancata autorizzazione del metodo di pagamento – Centro di fatturazione

P1131339410, linea telefonica 328/XXX, 388/XXX, 389/XXX”, dell’importo di € 36,94;

## 1. La posizione dell’operatore

L’operatore, nel contestare ed impugnare l’avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Con la presente, l’istante, in qualità di titolare dell’utenza 085/XXX codice cliente 33XXX centro di fatturazione P1114728549, attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera n. 353/19/CONS e ss. mm. ii. nei confronti di Wind Tre S.p.A. lamentando genericamente l’applicazione di condizioni tariffarie differenti da quanto previsto contrattualmente e richiedendo lo storno dell’insoluto esistente e l’indennizzo. La contestazione de qua si riferisce all’utenza 085/XXX L’istante risulta altresì titolare di alcune utenze mobili non oggetto del presente procedimento. Il Gestore eccepisce l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente all’ oggetto della presente definizione. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella prodromica istanza di conciliazione UG 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 avvenuto 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 (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). È bene osservare che con una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, Wind Tre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idonea a determinare l’inammissibilità dell’istanza. Nel merito si richiama la seguente Delibera 44/2023 del Corecom Emilia-Romagna: “[omissis] 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 Co.re.com 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/CIRe delibera Corecom E-R n. 19/22). [omissis]". 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 l'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. Analogamente l'istante non allega in atti alcun reclamo inoltrato antecedentemente all'istanza, a tal proposito nonostante la richiesta di integrazione documentale avanzata da codesto spettabile Corecom il 10/02/2025 nelle more del presente procedimento, l'istante non produce alcun tipo di documentazione. L'unico allegato inserito in atti a fronte di tale richiesta è una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attraverso la quale l'istante dichiara quanto segue: " di avere reclamato a più riprese a mezzo di innumerevoli telefonate, invano". Si eccepisce la assoluta nullità di una tale dichiarazione richiamando all'uopo la Delibera 11/23 in cui il Co.re.com Abruzzo rigetta le richieste dell'istante proprio in virtù dell'assenza di reclami evidenziando la inefficacia di una dichiarazione di atto notorio: "[...] nonostante espressa richiesta di integrazione documentale da parte del Co.re.com al fine della produzione di copia dei reclami sporti in forma scritta piuttosto che degli estremi dei codici delle segnalazioni effettuate telefonicamente per lamentare*

*i costi fatturati, oltre che per l'indicazione delle specifiche fatture contestate, non ha fornito riscontro al riguardo. [...] poi, parte istante ha prodotto in atti una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., datata 05/01/2023 in cui [...] dichiara altresì: "in quella sede di aver sporto regolare reclamo per l'inadempimento contrattuale...". A ben guardare, pertanto, prescindendo dalla valutazione circa la spendibilità, a fini probatori, nella presente sede dello strumento della dichiarazione prodotta dall'istante ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, ai fini, peraltro, della sostanziale ripetizione dei medesimi fatti già narrati mediante formulari UG e GUI4 nel tempo depositati al Corecom, aggiungendo quale unico elemento descrittivo nuovo quello riferito all'asserito "regolare reclamo per l'inadempimento contrattuale..." di cui, tuttavia, non viene precisata nè la data né, soprattutto, il riferimento alle fatture emesse e ritenute illegittime. Nulla viene in altro modo ulteriormente precisato dall'istante e tutto lascia intendere, pertanto, che il reclamo dallo stesso autodichiarato [...]. Rispetto, pertanto, alla specifica verifica sottesa al dettato di cui all'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 538/22/CONS, così come chiarito dall'Autorità in data 28/09/2022, non risultando agli atti provato l'avvenuto invio di un reclamo da parte dell'istante rispetto alle fatture ..., non si rinvergono nel caso di specie i presupposti richiesti ai fini della possibile trattazione dello stesso nella presente sede. Si dichiara, pertanto, il rigetto dell'istanza per inammissibilità della stessa, nella sua interezza, per carenza dell'elemento oggettivo della contestazione degli addebiti da parte dell'istante. Anche nella Delibera 35/24 del Co.re.com Abruzzo "Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente [...]. A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" [...]. Dall'esame della documentazione in atti emerge ...la parte istante ha prodotto una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., datata 25/07/2024 in cui,*

*... dichiara altresì: “di aver reclamato telefonicamente a più riprese. A ben guardare, pertanto, prescindendo dalla valutazione circa la spendibilità, a fini probatori, nella presente sede dello strumento della dichiarazione prodotta dall’istante ai sensi dell’art. 47 del D.P.R. 445/2000, ai fini, peraltro, della sostanziale ripetizione dei medesimi fatti già narrati mediante formulari UG e GUI4 nel tempo depositati al Corecom [...] nulla viene in altro modo ulteriormente precisato dall’istante e nessuna traccia risulta essere presente in atti di reclami effettuati in forma scritta. Relativamente alla richiesta d’indennizzo per mancata risposta ai reclami si specifica quanto segue. L’istante ha dichiarato di avere effettuato numerosi reclami telefonici nella dichiarazione sostitutiva di atto notorio inserito in atti in data 25/07/2024. L’operatore, al contrario, ha affermato di non avere mai ricevuto alcuna segnalazione a mezzo telefonico e nessun reclamo scritto [...]. Nel caso di specie l’istante si è limitato ad inserire nel fascicolo documentale dell’istanza la sola dichiarazione di atto di notorietà in cui asserisce di avere effettuato numerosi reclami trasmessi all’operatore telefonicamente, senza, tuttavia, indicare né la data di trasmissione né tantomeno il contenuto delle stesse e non ha dato prova di avere inoltrato alcun reclamo scritto per contestare i costi fatturati dal gestore prima dell’inoltro della istanza di tentativo di conciliazione in data 12/04/2024.*

*Per concludere nella delibera viene precisato: “In ragione, pertanto, della mancata produzione dei reclami finalizzati alla contestazione delle fatture emesse, la richiesta di annullamento integrale dell’insoluto non risulta essere meritevole di accoglimento”. Infine, ma non da ultimo, si evidenzia che l’istante aveva già presentato in data 04/09/2024, per la medesima utenza oggetto del presente procedimento 085/2193788, l’istanza di conciliazione UG/700190/2024 avente ad oggetto il ripristino linea dati funzionante, storno eventuale insoluto, indennizzo caso di specie; la relativa udienza si concludeva il 17/09/2024 con un accordo tra le parti e il riconoscimento, da parte di Wind Tre, in ottica di conciliazione e senza assunzione di responsabilità, dell’importo di € 30,99 tramite accredito in fattura. In data 18/10/2024, nonostante la chiusura in via transattiva del procedimento UG/700190/2024, l’istante presentava poi il procedimento GUI4/709946/2024 avente il medesimo oggetto dell’istanza UG sopraindicata;*

*in pari data, stante, l'accordo in negoziazione del 17/09/2024, il Corecom archiviava il procedimento de qua. In data 15/01/2025, sempre per la linea fissa 085/2193788, l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione afferente all'UG/727269/2025 avente ad oggetto l'applicazione condizioni tariffarie differenti da quanto previsto contrattualmente con richiesta di storno dell'insoluto esistente che si concludeva con un mancato accordo tra le parti il 05/02/2025. Nelle more del suddetto UG l'istante specificava di essere titolare anche di alcune utenze mobili senza tuttavia nulla contestare in relazione a esse. Stante il verbale di mancato accordo del 05/02/2025, in data 10/02/2025, l'istante presentava infine il procedimento GU14/732881/2025 oggetto della presente memoria. Vi è di più! Nelle more dei suddetti procedimenti, l'istante aveva presentato le istanze ex art. 5 GU5/700194/2024 del 04/09/2024 e GU5/709948/2024 del 18/10/2024 aventi ad oggetto la linea 085/2193788, archiviati dal Corecom rispettivamente il 13/09/2024 e 23/10/2024 stante l'avvenuto ripristino del servizio. In seguito, in data 15/01/2025 e 16/01/2025 pervenivano due ulteriori istanze ex art. 5: la n. GU5/727270/2025 e n. GU5/727340/2025 aventi ad oggetto il ripristino delle linee rispettivamente 389XXX e 388XXX archiviate dal Corecom il 27/01/2025 a fronte di riscontro positivo dell'operatore. Preme a tal punto evidenziare che l'invio di molteplici istanze relative alla medesima anagrafica rappresenta un'ipotesi di illegittimo frazionamento delle pretese creditorie e, dunque, una modalità utilizzata al fine di abusare dello strumento processuale, promuovendo separatamente domande che avrebbero potuto essere proposte nel medesimo giudizio, al sol scopo di ottenere una eventuale duplicazione di eventuali indennizzi. Stando al consolidato orientamento delle Sezioni Unite della Cassazione il frazionamento del credito è abusivo quando «le pretese creditorie, oltre a far capo ad un medesimo rapporto tra le stesse parti, siano anche, in proiezione, inscrivibili nel medesimo ambito oggettivo di un possibile giudicato o, comunque, fondate sullo stesso fatto costitutivo» (Cass., Sezioni Unite, n. 4090/2017) La ratio del divieto risiede nell'esigenza di non disperdere le (scarse) risorse della giustizia con la proposizione di numerosi micro-procedimenti, poiché ciò comporterebbe una duplicazione dell'attività istruttoria. Inoltre, la parcellizzazione della domanda giudiziale rappresenta un inutile aggravio della*

*posizione del debitore, che sarebbe costretto a costituirsi in una pluralità di procedimenti giudiziari (oltre che a sostenerne le spese processuali), sebbene relativi al medesimo rapporto in contestazione. Si veda in merito la recentissima Delibera 146/24 del Corecom Puglia: "Preliminarmente, dagli atti del fascicolo, si riferisce che, in riferimento alla medesima utenza, sono state presentate due distinte istanze di conciliazione [...] A prescindere dal fatto che non si comprende quale possa essere la ratio sottesa a tale condotta, preme evidenziare che la stessa ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza. Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al Regolamento sugli indennizzi di cui l'istante invoca l'applicazione." Il frazionamento del credito contrasta con il principio di buona fede e correttezza, che deve orientare il comportamento dei privati non soltanto nella fase fisiologica del rapporto (formazione ed esecuzione del contratto), ma anche nella fase patologica del ricorso alla tutela giurisdizionale. Infatti, l'inutile parcellizzazione processuale del credito configura una fattispecie di abuso del diritto, che contrasta anche con il superiore principio costituzionale del giusto processo (art.111 Cost.). Si evidenzia che con recentissima Sentenza n. 7299 del 19/03/2025 le Sezioni Unite della Corte di Cassazione si sono espresse nuovamente sulla questione dell'abusivo frazionamento del credito da parte del creditore, con particolare riferimento alla improcedibilità per tale ingiustificata domanda frazionata: "[...]in tema di abusivo frazionamento del credito, i diritti di credito che, oltre a fare capo ad un medesimo rapporto di durata tra le stesse parti, sono anche in proiezione iscrivibili nel medesimo ambito oggettivo di un possibile giudicato oppure fondati sul medesimo o su analoghi fatti costitutivi il cui accertamento separato si traduca in un inutile e ingiustificato dispendio dell'attività processuale, non possono essere azionati in separati giudizi, a meno che non si accerti la titolarità, in capo al creditore, di un apprezzabile interesse alla tutela processuale frazionata, in mancanza del quale la domanda abusivamente frazionata deve essere dichiarata improponibile, impregiudicato il diritto alla sua riproposizione unitaria. Wind Tre specifica che nella presente memoria saranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si ri-*

*chiama, 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 è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]." In data 26/04/2021, a fronte della sottoscrizione del contratto n. 1524801370971, veniva attivata la linea 085/XXX in accesso fibra fttc vula con modem in vendita abbinata, listino Internet 100 e Opzione chiamate illimitate. Di seguito in dettaglio i costi dell'offerta: listino Internet 200 € 22,00 al mese; Opzione chiamate illimitate € 3,00 al mese, rata modem € 5,99 al mese. In data 04/09/2024 l'istante esperiva il primo tentativo di conciliazione UG/700190/2024 già sopradescritto che si concludeva con un accordo transattivo tra le parti. In data 18/10/2024, nonostante la chiusura in via transattiva del procedimento UG/700190/2024, l'istante presentava poi il procedimento GUI4/709946/2024; stante l'accordo già raggiunto il Co.re.com archiviava la pratica. In data 12/12/2024 la convenuta inviava una lettera di preavviso sospensione/disattivazione a causa del mancato pagamento delle fatture. Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo pervenivano alla convenuta in merito alla presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite né altro tipo di comunicazione. Solo in data 15/01/2025 l'istante esperiva un altrettanto generico tentativo di conciliazione UG/727269/2025 che si concludeva con un mancato accordo tra le parti il 05/02/2025, prodromico al presente procedimento GUI4. Ad oggi, il cliente persiste nello stato di morosità e la linea fissa in esame risulta tuttora attiva e funzionante; la convenuta si riserva di allegare il dettaglio del traffico telefonico laddove richiesto da codesto spettabile Co.re.com. Per ciò che concerne invece le utenze mobili non oggetto del presente procedimento, si evidenzia che, nelle more del presente GUI4, l'istante ha richiesto la disattivazione di alcune di esse, nello specifico dei numeri 328XXX e 327XXX. Su richiesta di parte istante si conferma quindi l'avvenuta cessazione della linea 327XXX mentre la linea 328XXX risulta errata. Per concludere, il cliente presenta un saldo aperto per la sola linea fissa 085/XXX, centro di fatturazione P1114728549, di euro 187,49 (inclusa l'ultima fattura in scadenza). Si allegano le fatture insolute. L'istante presenta poi un insoluto complessivo di euro 644.05 compren-*

*dente anche le utenze mobili non oggetto del presente procedimento. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, per un servizio regolarmente fornito e fruito, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. Ferme le eccezioni in rito circa l'estrema genericità dell'istanza, l'ipotesi di illegittimo frazionamento del credito e la nullità della dichiarazione di atto notorio allegata in atti, le doglianze avanzate risultano prive di pregio avendo il gestore provveduto ad attivare quanto regolarmente richiesto tramite la sottoscrizione del contratto già in atti. Si evidenzia che 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. Si richiamino la Delibera Corecom Lazio n. 418/23 "Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente" e la Delibera Co.re.com Lazio n. 419/23 "Dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti fatta eccezione per il reclamo datato 18/03/2021, in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione [...]. Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate". Si riporta anche quanto disposto all'art 23.1 delle Condizioni generali di Contratto in materia di reclami: "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a Windtre, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita di-*

*chiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto Wind Tre S.p.A. fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato.... Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata. Si evidenzia inoltre l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Una tardiva contestazione va a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria, si veda a tal proposito Delibera Agcom N. 96/18/CIR. La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità. Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atte a comprovare eventuali reclami. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera di rigetto n. 10/24 del Co.re.com Veneto. Altra recentissima Delibera 5/25 del Co.re.com Veneto statuisce il rigetto totale dell'istanza per i motivi che seguono: Deve rilevarsi in primo luogo come l'istante non abbia 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. 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) [... ] l'istanza viene 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 [...]. Voglia altresì l'adito Corecom tener conto del comportamento dell'utente che ingiustificatamente quindi - data l'assenza di reclami - non sta provvedendo ai pagamenti nonostante il servizio sia regolarmente fornito e fruito; allo stesso tempo l'istante non consente alla convenuta di porre in essere le dovute azioni finalizzate al recupero del credito. Infatti, la molteplicità di istanze UG, GU14 e GU5 fa sì che la convenuta, in ottica di favor utenti, sospenda le azioni di sollecito per non arrecare pregiudizio. Tuttavia, non si può non tener conto ancora una volta della circostanza secondo cui, seppure ci trovassimo di fronte a un'indebita fatturazione, l'istante avrebbe quantomeno potuto provvedere al saldo ritenuto di competenza. Al contrario, come più volte ribadito nella presente memoria, l'utente preferisce non pagare e basta! Si richiami a tal proposito la recente Delibera di rigetto n. 33/2024 del Corecom Puglia. Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com 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. Si richiamino a tal proposito la Delibera 28/23 del Co.re.com Piemonte "Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...]" e la Delibera 25/23 del Co.re.com Emilia Romagna "Corre l'obbligo di ricordare che il contratto di telefonia si basa sullo scambio di due ordini di prestazioni: da un lato, quella del gestore, diretta alla somministrazione continuativa*

*del servizio richiesto; dall'altro, quella del cliente al pagamento delle utilità godute. Trattasi di rapporto sinallagmatico, che si realizza attraverso la fornitura del servizio dietro il pagamento di un corrispettivo. Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GUI4/4XXXX6/2021 (dell'intestato Co.re.com) nella parte in cui considera come l'Autorità, nella delibera 276/13/CONS, "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". La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: "In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. – applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno". Si veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che "Come correttamente osservato dall'Agcom nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Autorevole giurisprudenza afferma che "...il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del contemperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche*

*la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”. Si richiami la recentissima Delibera 12/25 con cui il Corecom Puglia respinge in toto l’istanza ponendo l’accento sulla “mancanza di sufficiente documentazione tale da rendere condivisibile la ricostruzione operata dall’utente [...]. Ciò rende non condivisibili le affermazioni avanzate dall’utente che sarebbe rimasto inerte [...] Si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara circostanziata e documentata[...].Il saldo aperto per la sola linea fissa 085/XXX, centro di fatturazione P1114728549 ammonta a euro 187,49 (inclusa l’ultima fattura in scadenza). Si allegano le fatture insolute. L’istante presenta poi un insoluto complessivo di euro 644.05 comprendente anche le utenze mobili non oggetto del presente procedimento. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell’istante, per un servizio regolarmente fornito e fruito, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l’interruzione degli stessi. Si conclude perché 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, in subordine, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., art.16 comma 4.*

Allega:

- Copia del preavviso di cessazione del servizio – Centro di fatturazione P1114728549 del 12/12/2024;
- Copia delle condizioni generali di contratto servizi di telefonia fissa;

- Copia del codice di condotta e carta delle garanzie dei clienti privati e business;
- Copia della fattura F2426179623 del 12/09/2024 di € 30,99 linea telefonica 085/2193788;
- Copia della fattura F2431785577 del 12/11/2024 di € 30,99 linea telefonica 085/2193788;
- Copia della fattura F2435530480 del 12/12/2024 di € 30,99 linea telefonica 085/2193788;
- Copia della fattura F2501168031 del 12/01/2025 di € 30,99 linea telefonica 085/2193788;
- Copia della fattura F2504361145 del 12/02/2025 di € 30,99 linea telefonica 085/2193788;
- Copia della fattura F2507431059 del 12/03/2025 di € 32,54 linea telefonica 085/2193788;

## 1. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Windtre, l'istante, **in data 19/05/2025**, deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“Si contesta quanto ex adverso prodotto dedotto ed eccepito per i seguenti motivi in diritto. Per quanto concerne la difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate si richiama la delibera AGCOM 98/11/ CIR in cui si fa presente che qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate con conseguente contestazione degli addebiti fatturati deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore e in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente, la fatturazione dei costi è da ritenersi del tutto arbitraria e conseguentemente non dovuti gli addebiti ad essa connessi. Infatti l'anti-trust con delibera 211148/2010 ha delineato tale fattispecie come una pratica commerciale scorretta, ritenendo viziata la fase di formazione del consenso per via del fatto che*

*l'utente è stato indotto in maniera ingannevole attraverso informazioni inesatte o comunque incomplete assumere una decisione di carattere commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Poiché gli utenti hanno diritto ad essere informati delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura per mancata trasparenza contrattuale, deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo, qualora in base alle dichiarazioni divergenti delle parti risulti evidente che l'utente non sia stato debitamente informato in modo chiaro esatto e completo e dato che la trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza il quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e quindi beneficiare dei vantaggi della concorrenza, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera 179/03/CSP, sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali dell'operatore, CFR delibera Corecom Calabria 4/11, è evidente che nel caso di specie risulta sussistere una violazione della normativa vigente in quanto non risultano comunicazioni idonee a garantire chiarezza e completezza informativa delle offerte. Venivano tra l'altro attivate numerazioni e quindi servizi mai richiesti, che l'operatore ha disattivato a seguito di richiesta avanzata in sede conciliativa. Si fa inoltre presente che Wind ha applicato interessi di mora mensili del 5%, Per valutare la legittimità del tasso di mora del 5% mensile (60% annuo), occorre considerare che secondo l'art. 1284 c.c., gli interessi superiori alla misura legale devono essere determinati per iscritto, altrimenti sono dovuti nella misura legale. Come chiarito dal Tribunale di Roma nella sentenza n. 3482/2019, gli interessi moratori sono soggetti alla disciplina antiusura. Per verificare il superamento del tasso soglia, il tasso di mora deve essere confrontato con un tasso soglia determinato maggiorando il TEGM di 2,1 punti percentuali (come indicato dalla Banca d'Italia). Nel caso specifico, l'applicazione di un tasso di mora del 5% mensile (60% annuo) appare manifestamente sproporzionata e potenzialmente usuraria, considerando che:*

- Supera significativamente i tassi medi di mercato;*
- Non risulta giustificata da particolari circostanze o rischi;*
- Configura una pratica commerciale scorretta.*

*Orbene, alla luce di quanto sinora illustrato, si richiede lo storno dell'insoluto esistente,*

*l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, nonché per l'attivazione di servizi non richiesti”.*

L'operatore convenuto, con dichiarazione inserita nel fascicolo documentale in data 28/05/2025, impugna e contesta le deduzioni integrative depositate dall'utente con apposite memorie e chiede al Co.re.com adito di dichiarare la tardività delle repliche per violazione di quanto disposto dall'art. 16, comma 2, della Delibera 203/18/CONS e ss. mm. ii.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non risultano essere accoglibili per le ragioni di seguito indicate.

Preliminarmente si rappresenta che, in data 28/05/2025, con una dichiarazione inserita nel fascicolo documentale, l'operatore convenuto ha sollevato l'eccezione di inammissibilità rispetto alle dichiarazioni prodotte in sede di replica dall'istante in quanto tardiva alla luce delle previsioni in merito dettate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Prima di entrare nella valutazione di merito delle stesse, corre obbligo di precisare quanto segue.

Sul punto occorre rilevare che una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di **presentare memorie e depositare documenti**, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, **le parti possono presentare le proprie memorie di replica**. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla con-*

*troparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”.*

A fronte della presentazione di un’istanza di definizione, all’operatore e (solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall’avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni.

In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all’interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l’interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell’istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all’evidenza dell’adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell’operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l’esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall’altro, ma giammai di ‘rilanciare’ in maniera sleale rispetto alla controparte.

Da una simile costruzione normativa fondata sull’incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuni circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell’istanza.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall’art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell’avvio del proce-

dimento avvenuto in data 10/03/2025, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 24/04/2025 e per la parte istante il 14/05/2025.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato le controdeduzioni e la documentazione ad esse collegata in data 19/05/2025, oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame è accoglibile dal punto di vista formale. Dal punto di vista sostanziale, inoltre, si ravvisa la presenza di elementi novativi introdotti dall'istante con le citate repliche considerato che lo stesso per la prima volta introduce la tematica dell'asserita inosservanza da parte del gestore delle regole relative all'informazione commerciale, citando la normativa dettata in materia dall'Autorità Antitrust e chiamando in causa l'applicazione di intreressi moratori applicati dalla società Windtre, violando in tal modo stabilito dal regolamento in ordine all'ammissibilità di fatti nuovi e diversi rispetto a quelli indicati nel prodromico tentativo di conciliazione.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta l'applicazione condizioni tariffarie differenti da quanto previsto contrattualmente in relazione al rapporto in essere tra le parti sulla linea telefonica n. 085/XXX e, sulla scorta di tali presupposti, chiede l'annullamento dell'insoluto ed il riconoscimento dell'indennizzo relativo al caso di specie.

L'istante ha contestato in maniera generica l'applicazione di condizioni contrattuali differenti da quanto pattuito.

La parte convenuta, al contrario, ha dichiarato che in data 26/04/2021, a fronte della sottoscrizione del contratto n. 1524801370971, veniva attivata la linea 085/XXX in accesso FIBRA FTTC VULA con modem in vendita abbinata, listino Internet 100 e Opzione chiamate illimitate

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi". Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri

uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, l’istante si è limitato a dichiarare che l’operatore convenuto ha applicato al contratto in essere tra le parti condizioni diverse da quanto pattuito senza dare prova di avere prodotto segnalazioni o reclami scritti finalizzati alla asserita regolarizzazione dello stesso.

L’operatore, sul punto, ha dichiarato che l’art 23.1 delle Condizioni generali di Contratto in materia di reclami prevede che: *“Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l’indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto Wind Tre S.p.A. fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato....*

L’istante, in data 17/02/2025, sollecitato sul punto dallo scrivente ufficio ha inserito nel fascicolo documentale della presente istanza una dichiarazione sostitutiva di atto notorio nella quale ha dichiarato, *”di avere reclamato a più riprese a mezzo di innumerevoli telefonate, invano”*.

A ben guardare, pertanto, prescindendo dalla valutazione circa la spendibilità, a fini probatori, nella presente sede dello strumento della dichiarazione prodotta dall’istante ai sensi dell’art. 47 del D.P.R. 445/2000, ai fini, peraltro, della sostanziale ripetizione dei medesimi fatti già narrati mediante formulari UG e GU14 nel tempo depositati al Corecom, aggiungendo quale unico elemento descrittivo nuovo quello riferito all’asserito *“reclamo telefonico”* di cui, tuttavia, non viene precisata né la data né,

soprattutto, il riferimento alle fatture emesse e ritenute illegittime e contestualmente non indicando i codici di segnalazione delle chiamate, nulla viene in altro modo ulteriormente precisato dall'istante.

Non risultando agli atti provato l'avvenuto invio di un reclamo da parte dell'istante rispetto ai disservizi lamentati, non si rinvergono nel caso di specie i presupposti richiesti per il riconoscimento della richiesta di storno integrale dell'insoluto, per carenza dell'elemento oggettivo della contestazione degli addebiti da parte dell'istante.

Relativamente alla richiesta di indennizzo del caso di specie, si specifica quanto segue.

L'art. 9, comma 1, del Regolamento indennizzi prevede che:” *Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione*”.

Il Regolamento indennizzi, inoltre, in capo all'art.14, comma 4, stabilisce che:” *Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”.

Nel caso di specie l'istante si è limitato ad inserire nel fascicolo documentale dell'istanza la sola dichiarazione di atto di notorietà in cui asserisce di avere effettuato numerosi reclami trasmessi all'operatore telefonicamente, senza, tuttavia, indicare né la data di trasmissione né tantomeno il contenuto delle stesse e non ha dato prova di avere inoltrato alcun reclamo scritto per contestare i costi fatturati dal gestore prima dell'inoltro della istanza di tentativo di conciliazione in data 12/04/2024.

*In applicazione del combinato disposto delle previsioni del regolamento ed in assenza di segnalazioni e reclami scritti, la richiesta d'indennizzo non risulta essere meritevole d'accoglimento.*

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

### **DELIBERA**

1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

L'Aquila, 07/08/2025

Il Presidente  
f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii