

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

Deliberazione n. 10 del 2 FEBBRAIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia T. SRL / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/423831/2021)

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 dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 l'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 T. SRL del 12/05/2021 acquisita con protocollo n. 0222000 del 12/05/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente era cliente WIND TRE per le linee aziendali (P. IVA 03302340249). Subiva nel corso dei mesi continui disservizi più volte segnalati al gestore, tramite reclami telefonici e scritti, che impedivano la corretta fruizione dei servizi contrattualmente pattuiti. I telefoni risultavano essere isolati ed irraggiungibili per intere giornate anche presso la sede aziendale, le telefonate anche quando possibili, si interrompevano bruscamente e anche la connessione internet era assente. Tali disservizi causavano per l'attività aziendale ingenti danni patrimoniali, con perdita di clientela e di ordini. Nelle bollette WIND, inoltre, venivano indebitamente fatturati importi anomali e non giustificati, in relazione a servizi non richiesti nè fruiti, quali ad esempio i continui addebiti per servizi di ricarica automatica e per i servizi interattivi a pagamento, che contestava prontamente e dei quali richiedeva chiarimenti al gestore, senza mai però ottenerne (e dei quali si richiede il rimborso in questa sede). Effettuava reclami telefonici e scritti per segnalare al gestore i problemi relativi ai disservizi ed all'errata fatturazione, senza mai però ricevere risposte. Riceveva inoltre, da parte di WIND, una comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali che dava la possibilità di migrare verso altro operatore in esenzione spese. A causa dei disservizi subiti e della suddetta comunicazione decideva, pertanto, per poter svolgere regolarmente la propria attività lavorativa, di migrare le linee verso altro OLO. Nonostante ciò, WIND TRE, provvedeva ad emettere fatture contenenti costi di recesso, costi di disattivazione, contributi di attivazione ed altri importi assolutamente non dovuti e che pertanto vengono integralmente contestati. AGCOM ha ribadito con la delibera 487/18/CONS che, per una corretta applicazione del cd. Decreto Bersani, il vincolo contrattuale a cui può essere sottoposto l'utente non può essere superiore a 24 mesi e che, in caso di recesso anticipato, non può essere addebitato all'utente alcun costo oltre quelli effettivamente sostenuti dall'operatore per la dismissione od il trasferimento dell'utenza, facendo proprio anche l'orientamento espresso dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 4773/2015. Con memoria di replica depositata in data 21.07.2021, l'utente precisa quanto segue: La società istante era cliente WindTre per n. 5 linee mobili business, contratto sottoscritto in data 3 luglio 2020. A causa di problemi scarsa ricezione del segnale e disservizi occorsi, nel marzo 2021 decideva di migrare le linee ad altro gestore. L'operatore WindTre, con la fattura n. 2021T000532828, provvedeva ad addebitare alla società istante costi riferibili alla chiusura del contratto oggetto della presente istanza. Nello specifico WindTre richiedeva il pagamento di € 400,00 (oltre Iva) a titolo di contributo di attivazione per n. 5 Sim, somma apparentemente ridotta da un accredito di € 150,00. Di tali voci di costi si contesta la debenza e se ne chiede lo storno integrale. In merito ai costi di recesso, si ricorda che l'Autorità garante per le telecomunicazioni (AGCOM) ha recentemente ribadito con la Delibera 487/18/CONS che, per una corretta applicazione del cd. Decreto Bersani, il vincolo contrattuale a cui può essere sottoposto l'utente non può essere superiore a 24 mesi e che, in caso di recesso anticipato, non può essere addebitato all'utente alcun costo oltre quelli effettivamente sostenuti dall'operatore per la dismissione od il trasferimento dell'utenza, facendo proprio anche l'orientamento espresso dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 4773/2015. Con la legge n. 124 del 2017, inoltre, il legislatore ha stabilito che 1) non possono essere imputate agli utenti “spese non giustificate da costi degli operatori” e specificato che le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”; 2) nel caso di contratti che prevedono offerte promozionali, la durata del contratto non può superare i 24 mesi e gli eventuali costi per il recesso anticipato devono essere anche “equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta” È quindi necessario precisare che l'operatore telefonico può richiedere all'istante, a titolo di costi di recesso soltanto, “un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento” (Allegato B Delibera 204/18/CONS) ovvero “costi realmente sostenuti, ritenendo che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni” (Allegato A alla Delibera 487/18/CONS). Gli importi addebitati dall'operatore Wind non appaiono in nessun modo riconducibili a

spese sostenute dall'operatore per la dismissione delle utenze, soprattutto se si considera che si tratta di utenze mobili. Pertanto, se ne chiede lo storno totale. Si aggiunga che, già con la proposta di provvedimento, Allegato B Delibera 204/18/CONS, l'Autorità evidenziava che "In merito all'equità e alla proporzionalità delle spese di recesso alla durata residua della promozione offerta, l'Autorità ritiene che gli operatori non possano richiedere la restituzione integrale di tutti gli importi promozionati di cui l'utente ha beneficiato fino all'esercizio del diritto di recesso. Così facendo, infatti, le spese di recesso crescerebbero nel tempo fino a raggiungere il loro valore massimo in prossimità della scadenza della promozione". Con la Delibera 487/18/CONS, ai punti 26 e 27, ha poi stabilito che "le spese di recesso di cui al punto 16, lettera b) devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta (così come stabilito dall'articolo 1, comma 3-ter, del Decreto). (...). La restituzione può, pertanto, avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l'operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall'operatore fino al momento del recesso". In ogni caso, l'operatore non ha fornito indicazioni sulle modalità di calcolo dell'importo applicato, del valore dell'offerta e del suo residuo, non assumendo così all'onere su di esso gravante di provare il fondamento e l'esattezza dei dati posti a base della richiesta di pagamento indicata nella fattura contestata. Sui costi di attivazione ci si limiterà a richiamare l'orientamento espresso dal Consiglio di Stato con la Sentenza n. 1442/2010 il quale ha chiarito che l'addebito dei costi di attivazione in sede di recesso è illegittimo. Come ricordato dal Corecom Marche con la Delibera n. 77 del 16/05/2016, difatti, "elemento qualificante la fattispecie è la presenza di un soggetto debole (l'utente) perché obbligato, ove interessato ad acquisire un determinato servizio, ad accettare le condizioni unilateralmente fissate dal soggetto forte (l'operatore), con la conseguenza che l'unica alternativa che gli si offre è la rinuncia all'acquisto del prodotto (in questo senso la sent. n. 5361/ del Tar Lazio). Da questa disparità tra i due soggetti, il decreto Bersani, così come interpretato dall'autorità e dai Giudici amministrativi, ha fatto derivare il divieto degli operatori di addebitare costi diversi da quelli effettivamente originati dal recesso anticipato, e segnatamente impedendo l'addebito dei costi sostenuti per l'attivazione iniziale.

L'utente chiede:

- i. Lo storno integrale della posizione debitoria, comprese le eventuali fatture di futura emissione fino al termine del ciclo di fatturazione;
- ii. il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti a cura e spese del gestore;
- iii. l'indennizzo di € 950,00 per tutti i disservizi e i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee, per la mancata gestione della disdetta, per l'attivazione di servizi non richiesti e l'errata fatturazione, nonché per la mancata risposta ai reclami.

2. **La posizione dell'operatore**

Il 03 luglio 2020, l'istante sottoscriveva contratto con il quale chiedeva attivazione di cinque sim con piano tariffario Super Unlimited, la cui attivazione si completava il 16 luglio 2020. Si precisa che per tutte le sim, l'istante chiedeva l'attivazione di Ricarica Automatica a Soglia (come da contratto sottoscritto dall'utente). In data 17/03/2021 le utenze venivano disattivate per passaggio ad altro gestore. Il 21/05/2020 veniva emessa la fattura n. 2021T000532828 di € 367,95 contenente il "Contributo di attivazione per SIM". La convenuta però sin da subito, in adempimento alla Delibera 487/18/CONS, provvedeva con un accredito di € 150,00= che l'istante riceveva sulla medesima fattura. L'insoluto ad oggi presente è di € 611,83. Premesso, che l'attivazione di Ricarica Automatica a Soglia è legittima poiché richiesta ed usufruita volontariamente dall'istante, si ribadisce la correttezza degli importi fatturati. Art. 8.4 delle Condizioni di Contratto Attivazione delle Ricariche e disciplina dei Servizi: "...al raggiungimento di una soglia di credito predeterminata (variabile in funzione del piano telefonico sottoscritto), viene addebitato al Cliente, per mezzo della modalità di pagamento prescelta, una Ricarica dell'importo previsto dal relativo piano telefonico e, conseguentemente, viene erogata sulla Carta SIM Ricaricabile la relativa Ricarica...". Preme rilevare che le contestazioni in riferimento alla fatturazione devono essere avanzate entro 45 giorni dall'emissione della fattura (art. 7 Condizioni di Contratto). Con riferimento ai disservizi lamentati, voglia l'adita Autorità considerare che le richieste mosse dall'istante risultano generiche, limitate ad informazioni sommarie, inoltre, la convenuta non rinviene alcun reclamo. Al riguardo, si richiama il costante orientamento di codesta Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di

obbligazioni, anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione ed il creditore istante allegghi tale inesattezza, grava sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili ex art 1218 cod civ., ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba 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, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcuna prova è stata, fornita dall'attuale ricorrente del disservizio lamentato. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. La Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La convenuta intende sottolineare altresì i tempi stabiliti dalla carta servizi: la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che ".....WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ...". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Risulta evidente che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima "(Delibera AGCOM n. 105/14/CIR). Si richiama recente determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC. in cui si osserva che "la documentazione depositata al fascicolo dall'utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l'istante che chiede la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo". Si ribadisce pertanto il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR, Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016). Si richiama recentissima Delibera n. 93 del 4 novembre 2020 con la quale il Corecom Veneto rigetta le domande di parte istante: Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...]. Costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un'adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]. In materia di fatturazione inoltre, con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che "La

domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate [...], avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione..." (Delibera 70/12/CIR)". Si richiama inoltre la recente delibera n. 22 del 27 marzo 2019 con la quale l'Autorità rigetta le richieste avanzate dall'istante evidenziando "...l'istanza risulta generica in quanto la società istante si limita a contestare la fatturazione senza indicare ... i costi, all'interno delle fatture stesse, che sarebbero stati erroneamente addebitati, pur gravando sullo stesso l'onere di specificare le voci per le quali viene avanzata richiesta di storno...". L'istante chiede genericamente lo storno dell'insoluto, senza specificare alcunché. A tale proposito si veda recentissima Determina Direttoriale la n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia. Giova ricordare l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce "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 si ribadisce, non risulta essere presente alcun reclamo. Chiede quindi di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, 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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub II), che possono essere trattate congiuntamente, si rileva quanto segue: le Condizioni generali di Contratto di Windtre prevedono espressamente che i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

Vale in questo caso, come del resto in tutti i casi di presunte fatturazioni non corrette, quel principio generale oramai consolidato in virtù del quale in assenza di contestazioni, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.

A sostegno di tale assunto, va richiamata una pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (delibera n. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate.

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

E' opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Windtre, il reclamo assolve alla precipua funzione di segnalare eventuali errori nella fatturazione, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Nel caso de quo si evidenzia, infatti, che il ricorrente non ha prodotto in atti alcun reclamo relativo sia agli asseriti disservizi lamentati (telefoni isolati e irraggiungibili), sia agli addebiti per i servizi di ricarica automatica che, per inciso, sono perfettamente conformi alla proposta di contratto sottoscritta dall'utente e, in quanto tali, dovuti, e sia alle fatture per le quali ne viene richiesto lo storno. Il fatto, quindi, che alcun reclamo sia presente agli atti, non consente di valutarne il contenuto.

Un reclamo, infatti, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente.

Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente.

Le stesse segnalazioni che l'utente afferma di aver inoltrato al call-center del gestore, sono sprovviste di quegli elementi necessari ad identificarle (data della segnalazione e numero della stessa, il c.d. ticket trouble) a cui si aggiunge la circostanza in virtù della quale la segnalazione fatta ad un call center non può avere, per la sua stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile.

A ciò si aggiunga il fatto che, da un lato la fattura n. 2021T000295329 - relativa al periodo 01/01/2021 - 28/02/2021, oltre ad essere perfettamente conforme ai profili contrattuali sottoscritti dall'utente, riguarda un periodo temporale in cui il ricorrente era ancora vincolato contrattualmente con Windtre (l'utente, infatti, migra verso altro gestore nel marzo 2021) e, dall'altro, che nella fattura n. 2021T000532828 è già riportato lo storno (pari a € 150,000) effettuato in ottemperanza alla delibera Agcom n. 487/18/CONS.

Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta di storno dell'insoluto e di ritiro della procedura di recupero del credito non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per tutti i disservizi e i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto non risulta in atti, come sopra precisato, alcun reclamo scritto.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata gestione della disdetta e per l'errata fatturazione si ritiene che le stesse non possano essere accolte alla luce di un ormai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) il quale prevede che a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. In relazione alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto l'utente, oltre a non produrre in atti le fatture all'interno delle quali tali servizi sarebbero stati addebitati (nelle uniche due fatture in atti, non v'è traccia di tali addebiti), omette di indicare, nel dettaglio, l'esatto ammontare degli stessi, impedendo, pertanto, qualsivoglia valutazione istruttoria finalizzata a determinare la legittimità o meno dei stessi. In relazione, infine, alla richiesta dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si ritiene che non possa essere accolta per le argomentazioni di cui al punto sub i) sopra riportato.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza di T. s.r.l. proposta nei confronti della società WINDTRE s.p.a.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco