

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

Deliberazione n. 18 del 22 MARZO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia ██████████ ██████████ / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/516966/2022)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "Funzioni del Presidente";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 12/04/2022 acquisita con protocollo n. 0124180 del 12/04/2022;

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**

L'utente è titolare di un contratto Wind Tre per linea fissa voce e dati per il quale ha sempre pagato gli importi relativi alle fatture ricevute. In data 1^a giugno 2021 l'utente riceveva da parte di Wind Tre dei bollettini straordinari a rettifica di quanto fatturato a partire dal 2018 per l'asserito mancato pagamento delle rate del modem, la cliente non riteneva dovuta questa fattura e la contestava telefonicamente. Successivamente in data 1^o agosto 2021 la linea veniva sospesa senza preavviso. A nulla servivano i reclami rimasti privi di riscontro: la linea non veniva riattivata. Veniva depositata istanza GU5 il 10.11.2021, ma Wind tre dichiarava che la linea era stata cessata e non era recuperabile. Con memoria di replica depositata in data 24.06.2022, l'utente precisa quanto segue: Si ribadisce l'illegittimità della cessazione della linea. Si precisa che l'operatore non ha provveduto a depositare gli elementi probatori atti a dimostrare l'effettiva ricezione da parte dell'istante del preavviso di sospensione e/o cessazione linea; ciò rende ulteriormente illegittima la sospensione e la conseguente cessazione della stessa. Si contestano, inoltre, gli importi asseritamente insoluti a cui fa riferimento l'operatore, che peraltro, si riferiscono a fatture non allegate; in ogni caso, tali somme non sono dovute ed andranno stornate integralmente. D'altra parte è lo stesso operatore ad ammettere un problema di fatturazione e a non allegare il contratto stipulato fra le parti relativo al costo degli apparati di cui si lamenta il mancato pagamento. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da numerosi elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

L'utente quindi chiede:

- i. l'indennizzo per la sospensione della linea senza preavviso dal 1^o agosto 2021 fino al 20.11.2021 (dichiarazione di Wind Tre 2);
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. lo storno delle fatture emesse in disservizio;
- iv. lo storno della fattura relativa alle rate residue del modem perchè non dovuta.

2. **La posizione dell'operatore**

Prima di procedere alle disamine degli eventi, la Scrivente vuole porre l'attenzione di codesto Spett.le Corecom, sulle richieste formulate da parte attorea, ovvero in riferimento alla richiesta: "indennizzi per mancata risposta ai reclami". Si evidenzia, infatti, che nella presente istanza, contrariamente a quanto stabilito nel Regolamento, (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS) non è presente e allegato alcun reclamo inerente a quanto contestato da parte istante. Con l'avvio della presente procedura, l'istante lamenta un blocco di fatturazione ed una conseguente errata fatturazione con disattivazione del contratto per morosità. Orbene, effettuati i doverosi controlli, la convenuta accertava quanto segue. L'istante risultava titolare dei seguenti contratti: 1. Contratto Fisso Codice 1417342121206 - [REDACTED] 214358 (i01185476) data attivazione 15/03/2018 - scenario LNA - Accesso FIBRA FTTC VULA- offerta 3 Internet200 in FTTC- 3Fiber 24,90. Trattasi di contratto cessato in data 28/09/2021 con reason Disattivazione per morosità Creso_ CDF P1089443266. Si specifica che l'utenza veniva sospesa in data 25/08/2021!! 2. Presente, sul medesimo centro di [REDACTED] anche Sim 3296629350 OFFERTA Internet 20 GIGA cessata per disdetta volontaria in data 04/12/2020 e Contratto mobile 4 1254170 [REDACTED] nza mobile 38909355995. Data attivazione

12/08/2016 e cessazione avvenuta in data 30/10/2020 per MNP. La cliente riceveva contratto ed e-mail con riepilogo modem da cui si

evinces chiaramente il relativo costo per la durata di 48 mesi. In data 25/05/2018 veniva emessa la prima fattura con cui si specificava che vi era stato un ritardo nell'emissione della fattura L'utente a causa di un blocco di fatturazione riceveva, in data 12/10/2020, i conti telefonici per il periodo 22/02/2018 al 30/09/2020 con scadenza pianificata. La prima fattura a suo carico è stata emessa in data 12/10/2020 e con periodo 01/12/2018 - 31/01/2019, pertanto dal 22/02/2018 al 30/11/2018 alcun addebito è stato effettuato. La fattura contiene solo rata modem mentre per l'utenza [REDACTED] e utenze mobili [REDACTED] nessun addebito di canoni. Infatti, Wind tre ha proceduto, al momento dello sblocco e della ripresa della fatturazione, ad eliminare tutti i costi (canoni, traffico, contributi e occ tranne rate apparati e tcg) fino a un anno prima dello sblocco; in altre parole, alla cliente sono stati addebitati solo i costi dell'ultimo anno prima dello sblocco. Oltretutto le prime 09 rate del modem non sono state addebitate. La cliente ha ricevuto il primo addebito dei canoni a partire dalla fattura n. W2028471647 con abbonamento dal 01/09/2019 al 30/09/2019 (periodo di fatturazione 01/07/2019 al 31/08/2019). Orbene, rispetto alle suddette fatture, nessuna contestazione perveniva alla convenuta. Tuttavia, all'improvviso e senza alcuna comunicazione e/o contestazione i pagamenti venivano sospesi. In data 01/07/2021 veniva inviata raccomandata di sollecito pagamento e in data 07/07/2021 veniva effettuato contatto alla cliente per sollecitare il pagamento dell'insoluto. Persistendo la morosità e senza che pervenisse alcuna contestazione e/o disdetta del contratto che veniva comunque utilizzato in data 25/08/2021 si procedeva alla Sospensione [REDACTED] sull'utenza 0452214358 Causa morosità. Si evidenzia il traffico estrapolato nelle more del giudizio e che evidenzia l'uso corretto dell'utenza fino alla sospensione. Oltretutto la cliente riceveva regolarmente le fatture da cui poteva evincere che vi era una situazione di morosità. Mentre, in data 28/09/2021, come da preavviso ricevuto e senza alcuna ricezione di contestazione, veniva disattivata l'utenza. Veniva emessa, quindi, l'ultima fattura n°W2128659606 con i costi di disattivazione e le rate a scadere del modem che si evidenzia non essere stato restituito dall'istante. Orbene, nonostante la sospensione dell'utenza che risulta comunque di immediata percezione, l'istante si è completamente disinteressata. Solo dopo due mesi ed esattamente in data 10/11/2021, perveniva direttamente, da parte del legale, una istanza GU5 e relativo UG/473719/2021, con cui si contestava la sospensione e disattivazione dell'utenze e le fatture emesse. Con Delibera N. 8/2021 il Corecom Emilia-Romagna ha deliberato: [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]. La convenuta, in data 15/11/2021, comunicava che l'utenza era cessata per morosità e, pertanto, non recuperabile. Si fa presente che ad oggi l'istante presenta [REDACTED] di € 398,13 in riferimento all'utenza oggetto di vertenza, ma preme evidenziare che la signora Piazza è debitrice, nei confronti della scrivente, di un totale insoluto di € 679,21 riferito anche ad ulteriore centro di fatturazione e in riferimento alle rate di due apparati acquistati e non saldati dall'istante. Allo stato dei fatti indicati, si evidenzia che sicuramente vi è stato un blocco di fatturazione ma che, una volta ripristinata la frequenza di emissione, le stesse riportavano costi correttamente fatturati e MAI contestati! In riferimento al blocco di fatturazione, la delibera Agcom n.418/07/CONS, articolo 4, comma 2, impone, nei casi di mancata fatturazione alle scadenze contrattualmente previste, una serie di obblighi per l'operatore, tra cui: lett. A) l'invio di una fatturazione distinta per le somme antecedenti al periodo di corretta fatturazione o l'indicazione degli importi in modo separato; lett. B) indicare la causa del ritardo della fatturazione; lett. E) indicare il diritto dell'utente di rateizzare la somma. Ovvero la Delibera Fatturazione 418_07_Cons - Fatturazione - Trasparenza Bolletta prevede che: 1 La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale. In caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, l'operatore, al momento della fatturazione, deve inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico; indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo. Orbene, a fronte del ripristino della fatturazione e dopo aver saldato alcune fatture, l'istante, senza alcuna motivazione senza aver mai contestato alcunché alla scrivente, decideva di non saldare più le fatture che pure riceveva regolarmente. "Se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore"; nel nostro caso è evidente che viene meno, nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa):

l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Ne consegue,

in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Infatti, anche alla luce della Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto Dalla data di sospensione della linea, ovvero il 25/08/2021, e sino alla cessazione dell'utenza per il persistere della morosità, avvenuta il 28/09/2021 e quindi per inadempimento contrattuale da parte della cliente, la stessa non si è premurata di verificare i pagamenti o di contattare il servizio clienti o di avviare un procedimento d'urgenza. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Il Regolamento prevede, difatti, all'art. 5 che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" Come indicato dall'istante, il cliente è stato reso edotto della morosità esistente. La convenuta, in ragione del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava nonostante tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità della linea come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Inoltre, come indicato nella Carta Servizi Wind (punto 2.3): "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione." Oltretutto, in riferimento alle rate residue, si evidenzia che la cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WIND TRE per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. L'istante è ad oggi insolvente, per il solo centro di fatturazione oggetto di vertenza, per la somma di € 398,13 correttamente fatturato, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. Tutto ciò premesso, Windtre conclude perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, in subordine, 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 trattati, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte parzialmente. Giova preliminarmente precisare che l'oggetto dell'istanza riguarda, nello specifico, solt[REDACTED] fissa 045 221435 (centro di fatturazione n. P0189443266).

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: in primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la

sospensione medesima deve considerarsi illegittima (vd. Delibera Agcom n. 31/12/CIR). Orbene, nel caso di specie, non risulta che l'operatore abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, All. A che prevede "l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso...".

Nel caso specifico, la documentazione agli atti prodotta da WIND, non consente di ritenere la stessa sufficiente ad integrare l'onere probatorio in capo all'operatore, trattandosi, infatti, di semplici screen-shot delle schermate della piattaforma informatica in uso al gestore stesso, formati e prodotti dall'operatore stesso, che, come tali, non possono certo costituire oggetto di prova nel presente procedimento. Il costante orientamento di Agcom e dei Co.re.com stabilisce che: "La sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere (ex multiis Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 22/19, Agcom, delibera n. 13/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna, delibera 74/2017) In particolare la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti, e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli.

In mancanza di tali elementi la diffida non può essere ritenuta valida, né, conseguentemente, può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio" (Corecom Calabria Delibera n. 22/11; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11, Corecom Lazio Delibere n. 31/10, n. 36/10, 48/10, n. 71/12 e n. 44/12 e Corecom Umbria Delibera n. 46/12).

Pertanto, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, deve essere dichiarata illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore in assenza di un congruo preavviso.

Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito (vd. Delibera Agcom n. 117/10/CIR).

Purtuttavia, è doveroso fare una precisazione per quanto concerne la determinazione del periodo temporale funzionale al calcolo dell'indennizzo. Windtre, nella propria memoria difensiva dichiara, senza alcuna formale smentita da parte ricorrente, che il servizio (voce + internet) veniva sospeso in data 25.08.2021, per poi venire definitivamente cessato in data 28.09.2021.

Deve in proposito rilevarsi che, qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza, volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l'altro, a garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche.

Nel caso de quo, l'utente attivava la predetta procedura d'urgenza soltanto in data 10.11.2021, a distanza di oltre due mesi dalla sospensione del servizio, a dimostrazione, come per altro stabilito da una recente pronuncia del Corecom Emilia-Romagna (delibera n. 8/2021), di un non completo interesse per il servizio oggetto di sospensione, in considerazione del fatto che l'interruzione (del servizio) è un problema di immediata percezione da parte dell'utente, il quale, se effettivamente interessato alla fruizione del servizio, avrebbe dovuto/potuto attivarsi fin da subito per cercare di risolvere il problema.

Per quanto sopra precisato, l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, va calcolato per un periodo di 34 giorni, dal 25.08.2021 al 28.09.2021 che determina, per il servizio voce un indennizzo pari a € 255,00= (€ 7,50/pro die x 34 giorni), mentre per quanto riguarda internet, trattandosi di servizio fibra, l'importo giornaliero (€ 7,50) viene aumentato di 1/3, determinando, quindi, un indennizzo pari a € 340,00,= (€ 7,50/pro die x 34 giorni x 1/3), per una somma complessiva così risultante pari a € 595,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) giova evidenziare che a fronte di un qualsivoglia disservizio, come nel caso in cui l'utente contesti una fatturazione, a suo dire, non corretta, lo stesso è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente (ex multis Agcom, delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR., Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18).

Alla luce del fatto che parte attorea non ha prodotto in atti alcun reclamo, e per quanto sopra precisato, si ritiene che la richiesta non possa essere accolta.

Per quanto riguarda le richieste sub iii) e sub iv) che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: per quanto riguarda il blocco di fatturazione contestato dal ricorrente, si ritiene che Windtre abbia correttamente operato, nella misura in cui le fatture in contestazione sono state emesse nel pieno rispetto delle disposizioni di cui alla Delibera Agcom n. 418/07/CONS., ma soprattutto, preme evidenziare, come già anticipato al punto sub ii) di cui sopra, che l'utente non ha mai formalmente contestato le fatture.

Giova in proposito rilevare 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, come del resto già stabilito da una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, 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".

Ma non solo: un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Per quanto sopra precisato, si ritiene che le richieste non possano trovare accoglimento.

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 accogliere parzialmente l'istanza di ██████████ nei confronti di Windtre s.p.a. 2. Windtre è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 595,00= a titolo di indennizzo per il mancato preavviso di sospensione. Il predetto importo potrà essere utilizzato a compensazione di eventuali insoluti, se presenti, per il solo centro di fatturazione (P1089443266) oggetto della vertenza.
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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco