



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/731263/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/02/2025 acquisita con protocollo n. 0027370 del 02/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE ISTANTE:** Nel Gennaio 2017 ho comprato 4 SIM Mobili a Parma in aggiunta nell'offerta vi erano presenti 3 SIM Dati mai usati. Dal mese di Luglio 2017 ho tentato di disattivare queste 3 SIM Mobili che non ho mai utilizzato ma che pagavo 6.99€ l'una con un aggiunta di 1.25€ per ogni SIM. Sono stata costantemente sbalzata da un centro WIND all'altro, tra callcenter, email e PEC dove mi dissero di averle cessate. Ma ad oggi a distanza di 7 anni, hanno continuato ad addebitarmi tali cifre. Nel Luglio 2022 mi presentavo presso un centro WIND sito in Sapri (SA) in cui chiedevo la CESSAZIONE delle suddette SIM dove mi hanno risposto che avrebbero proceduto e che non mi sarebbero stati addebitati ulteriori costi (Scoprirò successivamente che sono state SOSPESE) Negli anni ho continuato a pagare in quanto c'è tutt'ora l'addebito diretto in conto pensando che i pagamenti fossero riferiti alle 4 SIM Mobili. Mi sono resa conto di recente in quanto 3 di quelle 4 SIM Mobili sono passate a TIM che pervenivano sul mio C/C ancora questi addebiti. Incuriosita ho provveduto a chiamare il 159 e spiegare loro che avevo effettuato transizione presso altro gestore telefonico e che non mi dovessero più addebitare tali cifre. Mi viene risposto dal suddetto operatore che i pagamenti erano riferiti a

tali numeri di telefono: N. XXX N. XXX N. XXX. Ho scoperto successivamente tramite l'operatore che i suddetti numeri sono riferiti a SIM Dati, ovvero quelle che avevo chiesto di cessare. Nel mese di Maggio 2024 mi recavo presso un centro WIND TRE sito in San Giorgio a Cremano (NA) chiedendo cosa dovessi fare per cessare tali pagamenti. Mi viene risposto che il centro non è autorizzato alla cessazione dei suddetti numeri / contratti e che dunque avrei dovuto inviare una mail certificata (PEC) al seguente indirizzo: servizioclienti159@pec.windtre.it Provvedo all'invio della PEC alla quale mi rispondono che non procedono in quanto la richiesta non completa. Richiedo la restituzione di 8.24€ per ogni SIM Dati ovvero n.3 (tre) con decorrenza Luglio 2017 fino a Dicembre 2024 in quanto a giorni ci sarà nuovamente un ulteriore addebito. (Premetto che in sede di conciliazione l'operatore ha provveduto alla disdetta delle suddette SIM in quanto richiesto nella conciliazione). Richiesti rimborsi o indennizzi pari ad euro 2224,80.

**POSIZIONE OPERATORE:** In data 01/08/2017 venivano attivate con l'operatore H3G le seguenti numerazioni mobili n° XXX, XXX e XXX con offerta dati ALL-IN Plus 12 mesi. (Allegato 1 - PDC XXX - Allegato 2 - PDC XXX - Allegato 3 - PDC XXX). Detta circostanza non è in contestazione da parte dell'istante. Le suindicate numerazioni mobili risultano, attualmente, disattive sulla rete del gestore. 1. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario: "Nel Luglio 2022 mi presentavo presso un centro WIND sito in Sapri (SA) in cui chiedevo la CESSAZIONE delle suddette SIM dove mi hanno risposto che avrebbero proceduto e che non mi sarebbero stati addebitati ulteriori costi (Scoprirò successivamente che sono state SOSPESE)." non risulta suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., 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. E' necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alla recentissima Delibera n. 1/2025 del Corecom Lombardia - "In generale, si evidenzia che la ricostruzione dei fatti operata dall'Istante non trova conforto in alcun elemento probatorio [...]. Va del pari rigettata la richiesta di storno degli importi fatturati in relazione alla suddetta linea, in quanto non risultano reclami o contestazioni aventi ad oggetto le fatture emesse in relazione all'utenza n. XXXX, e, soprattutto, dai documenti depositati dall'istante non emergono elementi da cui evincere l'illegittimità della condotta di WindTre [...]." Si veda anche Definizione n. 4 dell'11/01/2023 del Corecom Veneto: "...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale". Sul punto vedasi anche Corecom Campania GU14/653276/2023: "L'istante, oltre alla genericità della domanda proposta, non adduce elementi di prova a sostegno della propria posizione. [...]" 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: "[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...]). Si veda anche, 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 rescontroversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in

memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]” Come già descritto nel paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva, in data 01/08/2017 l’istante attivava con l’operatore H3G le seguenti numerazioni mobili n° XXX, XXX e XXX con offerta dati ALL-IN Plus 12 mesi al costo di 3,00 € al mese e addebito in conto corrente. Le suddette SIM saranno, nel corso degli anni, oggetto di rimodulazioni tariffarie per mutate esigenze di mercato, tutte opportunamente comunicate e mai oggetto di contestazione. L’ultima rimodulazione è datata 01/08/2022 quando, in assenza di richiesta di recesso/migrazione, il costo veniva rimodulato ad € 6,99. Tal costo, applicato solo dal 01/08/2022 rimarrà tale fino alla cessazione delle tre SIM. A titolo esplicativo e non esaustivo si riportano gli SMS inviati aventi ad oggetto le varie rimodulazioni, mai oggetto di contestazione, di cui l’ultima effettuata è datata 30/05/2022. In data 30/04/2019 veniva inviato, su tutte e tre le numerazioni mobili di cui sopra, SMS di rimodulazione del costo per mutate esigenze di mercato. In data 01/08/2022, in assenza di richiesta di recesso/migrazione, il costo veniva rimodulato ad € 6,99. Tal costo rimarrà tale fino alla cessazione delle tre sim. Si segnala che non sono presenti a sistema reclami e/o richieste scritte/telefoniche da parte dell’istante se non a far data del 09/08/2022. Difatti, in quella data perveniva un contatto telefonico al nostro servizio clienti 159. Con lo stesso, la cliente richiedeva la sospensione delle SIM dati XXX, XXX, XXX per furto/smarrimento. (Allegato 4 – registrazione vocale. Si ricorda che la sospensione delle SIM, veniva effettuata in via cautelativa, a richiesta della cliente e che veniva effettuata registrazione vocale ivi allegata. La sospensione non escludeva, in alcun modo, il pagamento dei canoni. L’art 17.3 delle condizioni generali di contratto recita: “ In caso di furto, appropriazione indebita, smarrimento dei Codici Personali e della SIM, il Cliente - al fine di consentire a “3” l’inibizione del Servizio per il tempo strettamente necessario alla sostituzione della SIM - dovrà immediatamente comunicare tali evenienze, per telefono o posta elettronica al Servizio Assistenza di “3” [...] Il Cliente, che ha l’onere di richiedere quanto prima possibile la sostituzione gratuita della scheda SIM in un Negozio “3” mantenendo stesso numero e piano tariffario, sarà comunque tenuto al versamento degli eventuali canoni di abbonamento.” (Allegato 5 – Condizioni generali di contratto) L’istante, ben poteva quindi, non essendo, evidentemente, più interessata alle SIM inviare regolare disdetta già a far data di agosto 2022. Modalità di disdetta che erano ben chiare sia sulle condizioni contrattuali sottoscritte che facilmente reperibili sul sito istituzionale. Art 5.2 – Il contratto di cui al comma precedente si intenderà tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta comunicata mediante lettera raccomandata a.r., o altro mezzo ritenuto equipollente da vigenti disposizioni normative, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza. Da sottolineare che con la presente mail l’istante confermava di aver smarrito le SIM per cui aveva solo fatto richiesta di sospensione, come da registrazione vocale di agosto 2022. Non si capisce quindi, perché ad oggi richieda uno storno/rimborso dei costi, a far data dell’attivazione avvenuta nel 2017, avendo ammesso la titolarità delle SIM, oggetto di doglianza, e di averle smarrite nel 2022. Da notare la contraddittorietà di quanto affermato rispetto a quanto dalla scrivente documentato. L’istante afferma di aver chiesto la disdetta a luglio 2022 sebbene richiedesse poi, la sola sospensione delle SIM, ad agosto 2022, per smarrimento delle stesse, come da vocal order allegato. In data 11/07/2024 veniva inviato riscontro alla PEC, con cui l’istante veniva informata della non conformità della richiesta. Si rappresenta che in ottica puramente conciliativa si era già provveduto ad effettuare un riconoscimento forfettario di € 20,00 per SIM per un totale di € 60,00. (Allegato 6 – NDC). La somma risulta, infatti, essere stata bonificata in data 25/01/2025. Inoltre, solo in ottica di “favor utentis”, sebbene si ribadisca che la documentazione inoltrata da parte istante, ai fini della richiesta di disdetta, fosse incompleta, si è provveduto in pendenza del presente procedimento di definizione ad operare una gestione straordinaria anche per i canoni pregressi alla richiesta di disdetta datata luglio 2024. Dalla data di sospensione delle SIM, per smarrimento, di agosto 2022 sono stati lasciati a carico della cliente addebiti per soli nove mesi operando uno storno/riaccredito dei canoni a far data da maggio 2023 fino alla data di cessazione delle SIM sui nostri sistemi di dicembre 2024. Si è provveduto pertanto, a riconoscere un rimborso di € 398,43 pari ad € 132.81 per ciascuna SIM. Anche per questa gestione amministrativa saranno allegati, a seguito della contabilizzazione delle NDC, i relativi documenti. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l’avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: “[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall’Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell’informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...]). Si veda anche, 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 rescontroversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...].” Come già descritto nel paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva, in data 01/08/2017 l’istante attivava con l’operatore H3G le seguenti numerazioni mobili n° XXX, XXX e XXX con offerta dati ALL-IN Plus 12 mesi al costo di 3,00 € al mese e addebito in conto corrente. Le suddette SIM saranno, nel corso degli anni, oggetto di rimodulazioni tariffarie per mutate esigenze di mercato, tutte opportunamente comunicate e mai oggetto di contestazione. L’ultima rimodulazione è datata 01/08/2022 quando, in assenza di richiesta di recesso/migrazione, il costo veniva rimodulato ad € 6,99. Tal costo, applicato solo dal 01/08/2022 rimarrà tale fino alla cessazione delle tre SIM. A titolo esplicativo e non esaustivo si riportano gli SMS inviati aventi ad oggetto le varie rimodulazioni, mai oggetto di contestazione, di cui l’ultima effettuata è datata 30/05/2022. In data 30/04/2019 veniva inviato, su tutte e tre le numerazioni mobili di cui sopra, SMS di rimodulazione del costo per mutate esigenze di mercato. Il costo, in assenza di richiesta di recesso/migrazione, veniva successivamente rimodulato a partire dal 01/06/2019 a € 5,00 €. In data 16/11/2021, veniva altresì inviato SMS di avviso di migrazione verso i sistemi WindTre. In data 11/02/2022, le numerazioni venivano migrate mantenendo il costo di € 5,00 al mese. In data 30/05/2022 veniva inviato, su tutte e tre le numerazioni mobili oggetto di doglianza, SMS di rimodulazione del costo per mutate esigenze di mercato. In data 01/08/2022, in assenza di richiesta di recesso/migrazione, il costo veniva rimodulato ad € 6,99. Tal costo rimarrà tale fino alla cessazione delle tre sim. Si segnala che non sono presenti a sistema reclami e/o richieste scritte/telefoniche da parte dell’istante se non a far data del 09/08/2022. Difatti, in quella data perveniva un contatto telefonico al nostro servizio clienti 159. Con lo stesso, la cliente richiedeva la sospensione delle SIM dati XXX, XXX, XXX per furto/smarrimento. (Allegato 4 – registrazione vocale) La richiesta perveniva da numerazione riconducibile all’istante come di seguito rappresentato. Si ricorda che la sospensione delle SIM, veniva effettuata in via cautelativa, a richiesta della cliente e che veniva effettuata registrazione vocale ivi allegata. La sospensione non escludeva, in alcun modo, il pagamento dei canoni. L’art 17.3 delle condizioni generali di contratto recita: “ In caso di furto, appropriazione indebita, smarrimento dei Codici Personali e della SIM, il Cliente - al fine di consentire a “3” l’inibizione del Servizio per il tempo strettamente necessario alla sostituzione della SIM - dovrà immediatamente comunicare tali evenienze, per telefono o posta elettronica al Servizio Assistenza di “3” [...] Il Cliente, che ha l’onere di richiedere quanto prima possibile la sostituzione gratuita della scheda SIM in un Negozio “3” mantenendo stesso numero e piano tariffario, sarà comunque tenuto al versamento degli eventuali canoni di abbonamento.” (Allegato 5 – Condizioni generali di contratto) L’istante, ben poteva quindi, non essendo, evidentemente, più interessata alle SIM inviareregolare disdetta già a far data di agosto 2022. Modalità di disdetta che erano ben chiare sia sulle condizioni contrattuali sottoscritte che facilmente reperibili sul sito istituzionale. Art 5.2 – Il contratto di cui al comma precedente si intenderà tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta comunicata mediante lettera raccomandata a.r., o altro mezzo ritenuto equipollente da vigenti disposizioni normative, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza. In data 06/07/2024, perveniva una PEC con la richiesta di disdetta delle SIM oggetto di doglianza, la stessa era priva di firma. Da sottolineare che con la presente mail l’istante confermava di aver smarrito le SIM per cui aveva solo fatto richiesta di sospensione, come da registrazione vocale di agosto 2022. Non si capisce quindi, perché ad oggi richieda uno storno/rimborso dei costi, a far data dell’attivazione avvenuta nel 2017, avendo ammesso la titolarità delle SIM, oggetto di doglianza, e di averle smarrite nel 2022. Da notare la contraddittorietà di quanto affermato rispetto a quanto dalla scrivente documentato. L’istante afferma di aver chiesto la disdetta a luglio 2022 sebbene richiedesse poi, la sola sospensione delle SIM, ad agosto 2022, per smarrimento delle stesse, come da vocal order allegato. In data 11/07/2024 veniva inviato riscontro alla PEC, con cui l’istante veniva informata della non conformità della richiesta. In data 30/11/2024 veniva depositata presso il Corecom Campania l’istanza di conciliazione n° UG/719163/2024 che si concluderà con il mancato accordo del 07/01/2025 prodromico al presente procedimento di definizione. Nelle more, in data 09/12/2024 venivano disattivate, come da conferma ell’istante, le tre SIM. La posizione contabile dell’istante è regolare come di seguito documentato: Si rappresenta che in ottica puramente conciliativa si era già provveduto ad effettuare un riconoscimento forfettario di € 20,00 per SIM per un totale di € 60,00. (Allegato 6 – NDC). La somma risulta, infatti, essere stata bonificata in data 25/01/2025. Inoltre, solo in ottica di “favor utentis”, sebbene si ribadisca che la documentazione inoltrata da parte istante, ai fini della richiesta di disdetta, fosse incompleta, si è provveduto in pendenza del presente procedimento di definizione ad operare una gestione straordinaria anche per i canoni pregressi alla richiesta di disdetta datata luglio 2024. Dalla data di sospensione delle SIM, per smarrimento, di agosto 2022 sono stati lasciati a carico della cliente addebiti per soli nove mesi operando uno storno/riaccredito dei canoni a far data da maggio 2023 fino alla data di cessazione delle

SIM sui nostri sistemi di dicembre 2024. Si è provveduto pertanto, a riconoscere un rimborso di € 398,43 pari ad € 132,81 per ciascuna SIM. Anche per questa gestione amministrativa saranno allegati, a seguito della contabilizzazione delle NDC, i relativi documenti. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. In primis l'istanza deve essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata in spregio di quanto dispone la Delibera 353/19/CONS e successive modifiche. Si richiama il diffuso orientamento secondo cui la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente, secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., 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. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema si vedano le recenti Definizione n. 4/2023 del Corecom Veneto:” ... l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale”. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui: “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/ CIR e delibera Corecom ER n. 19/22) [...]”. Vi è di più! L'istante non allega in atti alcun reclamo riferito ad una sua presunta volontà di disattivare le SIM a lei intestate. Alcuna ulteriore responsabilità potrà essere imputata alla convenuta che ha tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla società istante nel corso del rapporto contrattuale. Appare, a questo punto, innanzitutto doveroso porre all'attenzione del giudicante circa le pretese attoree che risultano del tutto infondate, e per niente circostanziate e sull'evidenza dell'inerzia e del disinteresse della parte istante. Uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa) è l'interesse, rispetto anche a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Premesso quanto sopra si richiama la Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di doglianza (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno 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. Destituita di ogni fondamento appare la richiesta di € 8,24 per SIM da luglio 2017 a dicembre 2024. In primis perché, come chiarito, il costo addebitato era pari ad € 6,99 solo a far data del 01/08/2022, ma soprattutto perché alcuna contestazione degli stessi è mai pervenuta alla scrivente convenuta nei termini prescritti dalla carta servizi e dalle condizioni generali di contratto e dalla Delibera art 14 comma 4 : “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, Windtre ha

operato, favor utentis, il riconoscimento di somme, comunque dovute in base alla ricostruzione effettuata, adottando un parametro equitativo al solo fine di un bonario componimento del procedimento. Si ricorda che l'istante non ha inviato segnalazione nelle tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta Servizi: i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. 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. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Si riporta gli estratti conto per centro di fatture Relativamente alla fatturazione contestata, si è già dato atto, di aver posto in essere tutti gli aggiustamenti contabili del caso, sebbene non dovuti stante l'assenza di una richiesta di disdetta debitamente corredata da firma dell'intestatario. A seguito della gestione amministrativa straordinaria posta in essere, saranno emesse le relative NDC e rimborsate mediante bonifico. Sarà cura della scrivente depositarle non appena saranno prodotti i relativi documenti contabili. In ogni caso resta inteso che l'indebita fatturazione, sempre se di indebita fatturazione si voglia parlare, trova il suo oddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT. 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. Si veda anche la Determina del Corecom Campania Fascicolo n. GU14/638930/2023 "Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare dalla documentazione depositata la domanda dovrà essere rigettata. In riferimento alla prima ed alla seconda richiesta formulata l'operatore ha depositato documentazione comprovante lo storno totale della posizione debitoria. Con riferimento alla terza richiesta formulata si ritiene che null'altro si debba corrispondere all'istante secondo il consolidato orientamento AGCOM "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT)." Si evidenzia nuovamente che in ottica conciliativa, sono già stati predisposti € 60,00, come da NDC allegata. È altresì, in corso di riconoscimento l'importo di € 398,43 pari ad €132.81 per ciascuna SIM. Si comunica a questo Ill.mo Corecom che il succitato rimborso non è ancora disponibile/visibile sui sistemi di WindTre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione. Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. La scrivente ha già provveduto a corrispondere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, per cui si richiama il disposto dell'art. 2 comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai fini dell'esclusione di ulteriori indennizzi. (Allegato 7 - carta dei servizi) Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna colpa/omissione della convenuta. La posizione contabile è regolare come in precedenza rappresentato. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento ad ulteriori indennizzi e/o ristori. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss. art.16 comma 4.

**MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO:** Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14

del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda dovrà essere rigettata. L'istante nulla a prodotto a prova della fondatezza dell'istanza depositata. Oltre alle volte in cui riferisce di essersi recata presso i centri Wind richiama numerose comunicazioni a mezzo mail e pec di cui però non vi è alcuna traccia nel fascicolo documentale.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 02/02/2025, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo