

DELIBERA 014/2025/CRL/UD del 01/08/2025
SIMONE PALAGGI / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/722498/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08/2025;

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 modificata da ultimo 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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di S. Pxxx del 17/12/2024 acquisita con protocollo n. 0330770 del 17/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 13 settembre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/70xx50/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 30 settembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 17 dicembre 2024, istanza di definizione GU14/72xx98/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “Si lamenta l'addebito illegittimo in fattura F2404882xxx di servizi aggiunti a pagamento sotto la voce di : PIU SICURI CASA che mi sono ritrovato addebitato nel conto menzionato, e mai debitamente sottoscritte da contratto. Numerosi sono stati i reclami effettuati al servizio clienti i quali non hanno mai fornito riscontro ne seguito alle richieste formulate.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “si richiede indennizzo per attivazione servizi non richiesti sotto la voce di : PIU SICURI CASA e il relativo rimborso addebitati in fattura numero F2404882xxx ”; b) “si richiede indennizzo/risarcimento per danni aziendali e lavorativi”; c) “si richiede indennizzi per mancata risposta reclami e riscontro scritto”; d) si richiede indennizzo da regolamento agcom e carta servizi WINDTRE”; e) “si richiede rimborso spese procedura”. L'istante ha quantificato le richieste in €.1.650,00. Il ricorrente non ha depositato la memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre (Very Mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “...1. Le numerazioni a cui sono riferite le odierne contestazioni – 06xxxxxxx In data 08/12/2023, in seguito alla sottoscrizione del contratto n. 16104851xxxxx, firmato elettronicamente dall'istante veniva attivata la nuova linea fissa n. 06889xxxxx con accesso FTTC VULA n. i03635xxx e con l'offerta commerciale “Internet 200”, in abbinamento al modem acquistato con la formula della vendita rateizzata per n. 48 rate, e l'attivazione dell'opzione aggiuntiva “Più sicuri Casa&Ufficio” come si evince dal seguente print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 1 Proposta di contratto – All. 2 Audit log - All. 3 Sintesi contrattuale): omissis ... Si rappresenta che sotto il codice cliente n. P10381xxxxx risulta attiva altra utenza non oggetto di doglianza. Con il presente atto si

costituisce innanzi al Co.Re.Com Lazio Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE - In rito 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 358/22/CONS limitatamente alla quantificazione ristoro per 1.650,00€ La quantificazione di indennizzi/rimborsi in 1.650,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 358/22/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità. 3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. limitatamente alla domanda di rimborso delle spese di procedura Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Al riguardo si riporta la Delibera n. 31/23 del Corecom Emilia Romagna che sancisce: "Per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb, comprese quelle per l'assistenza di un Legale, non sono riconosciute trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista le relative spese. Wind Tre, pertanto, insiste affinché le domande avversarie vengano dichiarate inammissibili e/o improcedibili ai sensi delle norme sopra richiamate. 4. Eccezione sull'applicabilità degli indennizzi ex art. 14, comma 4, Delibera n. 347/18/CONS La convenuta solleva, in via preliminare, l'eccezione di applicabilità degli indennizzi alla presente istanza, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'istante non ha segnalato alla scrivente Società il disservizio lamentato nelle tempistiche previste dal citato regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie. 5. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alla contestazione del disservizio Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente all'oggetto della presente definizione. Nello specifico, si osserva che quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria dall'istante nel formulario, in relazione all'attivazione non richiesta del servizio aggiuntivo e accessorio "Piu Sicuri Casa & Ufficio" sull'utenza fissa n. 06xxxxxxx e all'eventuale addebito del relativo costo nella fattura n. F24048xxxx non solo non risulta veritiero, come verrà dimostrato nella presente Memoria Difensiva, ma non risulta

neanche suffragato da alcun documento probante. 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). Nel merito si richiama la seguente Delibera di Rigoletto n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio: “[...]L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante — nel caso di specie il Corecom — di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit").” (vedi anche Delibere: Corecom Umbria - n. 16/23, Corecom Emilia Romagna - n. 44/2023)

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. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 6. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi Come si avrà modo di verificare, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 08/12/2023 veniva regolarmente attivato sui sistemi di Wind Tre, su richiesta dell'istante, il contratto n. 16104851xxxxx relativo all'utenza fissa n. 06xxxxxxx, come ampiamente illustrato nel primo paragrafo della presente difesa (All. 1 Proposta di contratto – All. 2 Audit log - All. 3 Sintesi Contrattuale). Preme rilevare che le informazioni in merito alle caratteristiche commerciali dell'opzione aggiuntiva accessoria “Più Sicuri Casa&Ufficio” erano chiaramente riportate sia nella Proposta Contrattuale che nella Sintesi Contrattuale dell'offerta sottoscritta, di seguito si riporta un estratto per praticità: omissis ... Si evidenzia che la richiesta di attivazione del suddetto contratto veniva sottoposta rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare quanto richiesto Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità (si veda anche Delibera AGCom n. 69/11/CIR). La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati”. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la

piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Solo in data 24/06/2024, quattro mesi dopo l'emissione della fattura n. F24048xxxxx e sei mesi dopo l'attivazione del contratto, l'istante inviava una PEC contestando l'attivazione dell'opzione accessoria "Più Sicuri Casa&Ufficio". Si rappresenta che la contestazione risulta tardiva rispetto alle tempistiche previste dal regolamento, in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, che statuisce quanto segue: "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". Si riporta, inoltre, la Delibera AGCOM N. 3/DTC/CW/22: "[...] l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. [...] In ragione di quanto sopra rilevato in ordine alla tardività della contestazione, le richieste di indennizzo [...], non possono essere accolte, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti previsti dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi [...]" Ad abundantiam preme fare riferimento all'art. 23 Procedura Reclami – Rimborsi delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: "23.1 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" (All. 4 Condizioni generali di contratto). A fronte delle doglianze dell'utente circa l'attivazione dell'opzione "Più Sicuri Casa&Ufficio" va inoltre rilevata l'inerzia dell'utente, il quale, pur avendo segnalato la problematica, ha avviato l'istanza di conciliazione solo in data 13/09/2024, a distanza di circa sette mesi dal verificarsi il lamentato disservizio. (vedasi Delibera AGCOM n. 41/22/CIR) Si richiama una sentenza del TAR Lazio 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). Va da sé che non solo 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. 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 sospensione o disservizio (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". In data 20/09/2024, in ottica di customer orientation ed a prescindere dalla fondatezza dei reclami avanzati, Wind Tre disattivava l'opzione aggiuntiva Più Sicuri Casa&Ufficio e riconosceva con gestione ordinaria lo storno dei canoni addebitati a partire dal 24/06/2024 (data del reclamo!) sino alla data di cessazione dell'opzione, per un importo totale di euro 5,70 che veniva compensato sulla fattura n. F24299xxxx, come si evince dal seguente print (All. 5 Fattura n. F24299xxxx): omissis ... Avendo il Gestore già cessato l'opzione aggiuntiva Più Sicuri Casa&Ufficio e avendo già riconosciuto l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Appare utile richiamare, con riferimento alla richiesta dell'istante di indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti o l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, un consolidato orientamento AGCOM secondo cui: "l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante, mentre non è accoglibile alcuna richiesta di indennizzo.". Si richiama a riguardo anche la recente Delibera del Corecom Toscana n. 39/2024: "(...) l'istante non ha diritto ad alcun ulteriore indennizzo in relazione a quanto contestato, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR)." Alla luce di quanto fin qui esposto, si evidenzia una chiara infondatezza e pretestuosità delle contestazioni dell'istante in merito all'attivazione di servizi non richiesti, addebitati in fattura. In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo avanzata dall'istante, nella presente Memoria Difensiva viene chiaramente dimostrato che l'opzione aggiuntiva accessoria "Più Sicuri Casa&Ufficio" sia stata regolarmente attivata in quanto presente nella proposta contrattuale debitamente firmata dall'istante, evidenziando pertanto una chiara infondatezza e pretestuosità della contestazione in merito all'attivazione di servizi non richiesti, addebitati in fattura. Si consideri poi il fatto concludente, ossia che il gestore al cliente ha riconosciuto lo storno di tale servizio accessorio dal momento in cui ha lamentato il costo, come ut supra riportato. A tal riguardo, preme richiamare l'art.10 Addebiti e reclami della propria Carta dei Servizi che sancisce: "I Clienti [...] hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura [...] per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 159), tramite lettera raccomandata A/R o lettera semplice all'indirizzo xx xxxxxx xxxxxxxx xxxxx Casella Postale xxx, xxxxx xxxxxx (xx) o tramite PEC all'indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@pec.xxxxxx.xx, entro 45 giorni dalla data di emissione della

fattura contestata. [...] L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

[...] Nel caso in cui WINDTRE e WINDTRE BUSINESS non rispettassero i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza [...]" (All. 6 Carta dei servizi) Corre l'obbligo altresì di rappresentare che a prescindere dalla fondatezza e pretestuosità del reclamo avanzato, Wind Tre riconosceva con procedura ordinaria anche l'indennizzo di euro 100,00, quale massimale previsto dalla propria Carta dei Servizi, mediante l'emissione della Nota di credito n. 55240012xxxx che veniva liquidata tramite bonifico bancario intestato all'istante, con data valuta 17/10/2024 e CRO n.

06xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (All. 7 Nota di credito n. 55240012xxxx). Avendo il Gestore già riconosciuto l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Destituita di fondamento appare, pertanto, la contestazione dell'istante in merito a quanto occorso, palesemente pretestuosa, e comunque eccessiva e sproporzionata rispetto all'eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate. Wind Tre intende rilevare come il comportamento posto in essere dal signor Palaggi, contrario a correttezza e buona fede, integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto. Sul concetto di abuso del diritto si è ripetutamente espressa la Corte di Cassazione chiarendo che "l'abuso del diritto consiste (...) nell'esercitare il diritto per realizzare interessi diversi da quelli per i quali esso è riconosciuto dall'ordinamento giuridico" (sent. 15482/03), chiarendo che tale comportamento comporta l'illegittimità della relativa domanda e il rigetto della stessa. Si ricordi, a tal proposito, che la Corte di Cassazione ha sanzionato il comportamento di chi, pur esercitando un proprio diritto, non si attivi per tutelare il proprio interesse, bensì per ottenere un indebito arricchimento in danno del debitore. Ben ha chiarito, infatti, la Suprema Corte che "Qualora la finalità perseguita non sia quella consentita dall'ordinamento, si avrà abuso" (Cass. Civ. sent. 20106/2010). Gli estremi di un abuso di diritto sono evidenti anche dalla sistematicità delle richieste avanzate dall'istante nel corso del rapporto contrattuale, avendo, il cliente, incardinato una serie di procedimenti nei confronti di Wind Tre, di seguito rappresentati: omissis ... L'abuso del diritto, figura normativamente non regolata, si ravviserebbe tutte le volte in cui il creditore frazioni il proprio credito per sua esclusiva utilità con unilaterale aggravamento della posizione del debitore. Siffatto comportamento processuale si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto la parcellizzazione della domanda diretta alla soddisfazione della pretesa creditoria, si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Su tale circostanza la scrivente difesa, pertanto, richiama la viva attenzione di codesto rispettabile CoReCom al fine di porre un limite alla proliferazione e/o duplicazione dei contenziosi aperti dall'istante. Per quanto fin qui esposto e dimostrato, le richieste di parte istante connoterebbero pertanto la configurazione di una lite temeraria, ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e

nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa, risulta evidente l'infondatezza e la pretestuosità delle ulteriori pretese formulate dall'istante e l'impossibilità per l'ill.mo Co.Re.Com di accogliere le sue richieste di indennizzi e/o storni. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 7. Situazione Amministrativa Il signor Palaggi presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 62,93, di cui euro 57,94 relativi al centro di fatturazione n. P112751xxxx relativo all'utenza oggetto di doglianza: N.B.: Non si allegano alla presente Memoria Difensiva le fatture emesse ma, l'operatore si rende disponibile a fornirle nel caso Ill.mo Corecom lo ritenga necessario. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento. Omissis ... 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, (...)"

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) - "si richiede indennizzo per attivazione servizi non richiesti sotto la voce di: PIU SICURI CASA e il relativo rimborso addebiti in fattura numero F2404882219" - non può essere accolta per le motivazioni di seguito esplicitate. Ai fini di definire la doglianza in esame, è opportuno richiamare la disciplina generale sancita dall'art. 2697, comma 1 c.c., secondo cui spetta alla parte attrice l'onere di fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che si intende far valere in giudizio. L'applicazione di tale norma è consolidata in giurisprudenza e riconosciuta dall'Autorità per definire le controversie presentate dagli utenti (ex multis, delibere Agcom n.91/15/CIR e n.68/16/CIR e Del. Corecom Emilia-Romagna n.19/22). Ebbene, dalla documentazione depositata in atti si rileva che il ricorrente non ha adempiuto al proprio onere probatorio, contravvenendo alla norma sopra richiamata. Infatti, non ha prodotto la copia del contratto con il relativo piano tariffario, da cui si dovrebbero evincere le condizioni economiche del servizio pattuite. Inoltre, l'istante non ha depositato la copia della fattura con la relativa ricevuta di pagamento, così facendo, il ricorrente non ha consentito all'Autorità di verificare gli addebiti aggiuntivi presenti nella fattura n. F2xxxxxxxxx, oggetto di contestazione. Tuttavia, la società convenuta, nella propria memoria difensiva, ha ricostruito la vicenda contrattuale depositando una serie di documenti, tra cui la copia del contratto, codice cliente n. P1xxxxxxxxx e n.contr.16xxxxxxxxxxx, firmata dall'istante dove è presente il servizio aggiuntivo denominato: "Più Sicuri Casa". Il suddetto contratto risulta firmato dalle parti in data 25.11.2023 (cfr. doc. numero di protocollo: 0026050; doc. num.prot.: 0026051) e, agli atti, non sono presenti contestazioni da parte del cliente, oggi istante. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto a) non può essere riconosciuta. La richiesta di cui al



punto b) - “si richiede indennizzo/risarcimento per danni aziendali e lavorativi” - non può essere accolta, in quanto attiene alla sfera del risarcimento del danno economico, ambito per il quale sussiste la giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario e, quindi, esula dalle competenze di quest’Autorità (cfr.art.20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n.194/23/Cons.). Inoltre, il Regolamento in materia di indennizzi (allegato A alla delibera 347/18/CONS.) non considera la doglianza di cui al punto b) una fattispecie indennizzabile. La richiesta di cui al punto c) - “si richiede indennizzi per mancata risposta reclami e riscontro scritto” - non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si osserva che l’istante non ha prodotto documenti a supporto di quanto lamentato tramite reclamo, mentre la società ha depositato il contratto, dal quale risulta presente l’opzione aggiuntiva “Più Sicuri Casa&Ufficio” sin dal momento della sottoscrizione, avvenuta il 25.11.2023. Non vi sono irregolarità nella condotta dell’operatore ed il reclamo non aveva ragione di essere inviato. Pertanto, la richiesta di cui al punto c) non può essere accolta, in quanto l’oggetto di contestazione, non è stato provato dall’istante e, tra l’altro, risulta regolare l’operato della società. Decadendo l’oggetto principale, viene meno anche l’indennizzo da mancata risposta al reclamo, poiché non può diventare oggetto principale dell’istanza. Fermo restando quanto sopra esposto, la richiesta di cui ci si occupa, non viene accolta anche per la motivazione di seguito precisata. Dai documenti depositati nel fascicolo, si rileva che l’operatore, per

politica di customer orientation ed a prescindere dalla fondatezza del reclamo, ha provveduto a cessare l'opzione aggiuntiva, presente nel contratto, riconoscendo un importo pari ad €5,70 nella fattura F24xxxxxxxx, emessa il 22.10.2024, nonché un bonifico intestato all'istante, pari ad €100,00, con data valuta 17.10.2024. Tali importi, erogati ancor prima del GU14, non sono stati contestati dal ricorrente, vige il principio ex art.115 c.p.c. Inoltre, si riscontra che tra la data del reclamo 24.06.2024 e quella di deposito dell'istanza di conciliazione (UG/71xx75/2024 del 13.09.2024) sono intercorsi ottantuno giorni, dai quali vengono decurtati 45 giorni, in quanto a disposizione della società per fornire risposta al reclamo ricevuto. Il risultato è 36 giorni che moltiplicati per 2,50 euro (ex art.12, comma 1, del Regolamento indennizzi) danno la somma di 90 euro. Ebbene, la richiesta di cui al punto c) non può essere accolta, in quanto la somma di euro 100, erogata dalla società, ha assorbito i 90 euro che sarebbero maturati da un eventuale applicazione del Regolamento indennizzi. Alla luce di quanto emerso, e per le motivazioni sopra espresse, la richiesta di cui al punto c) non viene accolta. La richiesta di cui al punto d) - "Si richiede indennizzo da regolamento agcom e carta servizi WINDTRE" - non può essere accolta, in quanto generica e priva di documenti che non consentono all'organo giudicante - nel caso di specie, il Corecom - di riconoscere all'istante gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera 347/18/CONS.). La richiesta di cui al punto e) - "si richiede rimborso spese procedura" - non può essere accolta, perché la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è gratuita. Spese procedurali sono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. S. Pxxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate. Spese di procedura compensate.
- 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.

10_/19/CIR

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to