

DELIBERA 20/2026/CRL/UD del 07/07/2026
G. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/789366/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/07/2026;

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 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/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 30 marzo 2023;

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" e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di G. Cxxx del 05/11/2025 acquisita con protocollo n. 0282826 del 05/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 07 ottobre 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 23 ottobre 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 05 novembre 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “ ... Come anticipato nel procedimento di conciliazione n. 782418, concluso con mancato accordo, ho stipulato a novembre 2022 un contratto business per la connessione Internet FWA con linea fissa, della durata iniziale di 12 mesi, presso il punto vendita WindTre gestito da Telefutura Srl – xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. L'attivazione della linea è avvenuta oltre i 14 giorni previsti per l'esercizio del diritto di recesso, motivo per cui non ho potuto testare il servizio nei tempi utili. Fin dall'attivazione, la connessione ha presentato gravi disservizi, con velocità di navigazione inferiori a 30 Mb/s e ripetuti interventi tecnici richiesti ma mai effettuati. Nonostante ciò, ho continuato a pagare regolarmente le fatture, confidando in una soluzione o nella possibilità di recesso al termine del periodo contrattuale. Trascorsi i 12 mesi, mi sono recata nuovamente presso lo stesso punto vendita per chiedere la cessazione del contratto, ma ho scoperto che il contratto era già stato rinnovato automaticamente per ulteriori 24 mesi, senza alcuna comunicazione preventiva né consenso espresso da parte mia. Nonostante i disservizi e l'assenza di documentazione contrattuale, ho continuato a pagare le fatture fino alla scadenza del voucher che copriva parzialmente i costi. Da quel momento, le fatture sono aumentate da 21,99 € a 34 € mensili, senza preavviso. Ho inoltrato diverse segnalazioni tecniche e due PEC formali al servizio clienti WindTre, ma non ho mai ottenuto una soluzione. Poiché la linea risultava di fatto inutilizzabile, ho interrotto i pagamenti e cessato l'uso del servizio. Aggiungo che in questi mesi, ho chiesto più volte – sia presso il punto vendita, sia tramite PEC – una copia del contratto sottoscritto, senza mai riceverla. Ad oggi non dispongo ancora di alcun documento contrattuale, né in formato cartaceo né elettronico.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) “la cessazione definitiva del contratto senza penali né ulteriori costi”; b) “lo storno integrale delle fatture insolute”; c) “nessun addebito per le rate residue del modem o altri costi accessori”; L'istante ha quantificato le richieste in €.0.00 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: "...In primis, il gestore eccepisce l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito ad eventuali disservizi occorsi all'utenza oggetto di doglianza "Fin dall'attivazione, la connessione ha presentato gravi disservizi, con velocità di navigazione inferiori a 30 Mb/s e ripetuti interventi tecnici richiesti ma mai effettuati" e all'asserita responsabilità della convenuta, che non quantificare neanche la richiesta di indennizzi/rimborsi. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti circa gli eventuali malfunzionamenti reclamati, 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. - Sul tema vedasi le Delibere n. 23/2024/CRL/UD e n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). È bene ricordare, a tal proposito, la massima "Quod non est in actis non est in mundo" assimilabile al più noto "Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet", che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto. Pertanto, si ricorda il brocardo "onus probandi incumbit actori", ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. In secundis, si eccepisce, l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di "Chiedo pertanto la cessazione definitiva del contratto senza penali né ulteriori costi [...]" per l'utenza oggetto di doglianza. Tale domanda, per espressa previsione normativa, non può essere avanzata al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito, il quale potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'operatore. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di

improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua 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 14/12/2022 veniva attivata, nei sistemi WindTre, tramite canale dealer, su richiesta dall'istante, la linea fissa

n. 0xxxxxxxxx, in accesso FWA, riconducibile al contratto n. xxxxxxxxxx, con l'offerta tariffaria "Super Internet Professional", al costo mensile di importo pari ad euro 28,00 Iva esclusa, con l'acquisto in vendita rateizzata del modem e dell'antenna della durata di n. 48 mesi e applicazione del Voucher governativo di euro 300 in n. 24 mesi (All.1 Proposta di Contratto) (All.2 Audit Log) (All.3 Voucher governativo) di cui si riporta l'estratto: omissis Come ut supra documentato, la suindicata offerta tariffaria veniva debitamente sottoscritte dalla Sig.ra Cxxx con firma digitale, validata tramite OTP, con il medesimo recapito di rete mobile indicato anche nella presente istanza depositata nella piattaforma ConciliaWeb: omissis Ne segue che l'istante, sin dall'attivazione, era a conoscenza delle condizioni economiche di ciascuna offerta sottoscritta, per la quale si conferma sin da ora la correttezza dei costi applicati, in aderenza alla Sintesi Contrattuale e trasparenza tariffaria. Si rappresenta che il succitato contratto veniva attivato col bonus governativo, con conseguente applicazione dello sconto di importo pari ad euro 300,00 della durata di n. 24 mesi, come documentato nella fattura n. xxxxxxxxxxxxxx (All.4) con la quale l'utente veniva debitamente informato dell'imminente scadenza di detto beneficio: omissis La controparte risultava a conoscenza della suddetta circostanza tanto da contraddirsi nella dichiarazione rilasciata nel formulario: "ho continuato a pagare le fatture fino alla scadenza del voucher che copriva parzialmente i costi". Ne segue che contrariamente a quanto asserito dalla cliente "Da quel momento, le fatture sono aumentate da 21,99 € a 34 € mensili, senza preavviso", allo scadere dei n. 24 mesi, lo sconto connettività veniva automaticamente disattivato, pertanto con la fattura n. xxxxxxxxxxxxxx (All.5), emessa il 22/01/2025, veniva fatturato il costo dell'abbonamento senza alcuno sconto, con conseguente costo standard del contratto, ivi lamentato. Contrariamente a quanto dichiarato dall'istante nel formulario "Fin dall'attivazione, la connessione ha presentato gravi disservizi, con velocità di navigazione inferiori a 30 Mb/s e ripetuti interventi tecnici richiesti ma mai effettuati", dalle verifiche condotte nei sistemi del gestore, emerge che l'unica segnalazione afferente ad un'ipotetica lentezza di navigazione occorsa sull'utenza fissa n. xxxxxxxxxxxx, perveniva esclusivamente in data 21/02/2024, prontamente gestita e chiusa dall'assistenza tecnica Wind Tre in data 27/02/2024, con esito "Risolto e verificato", come comprovato dal seguente print screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta di seguito riportato: omissis Wind Tre specifica che, nella presente memoria, vengono riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management - CRM - per la gestione del caso, la

cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). A tal riguardo, la convenuta, rappresenta 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, riporta quanto sancito dall'art. 7 Servizio Clienti – Segnalazione Guasti delle Condizioni Generali di Contratto (All.6) che sancisce: "7.3 [...] WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo." Si riporta, inoltre, quanto rappresentato dall'art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi Base della propria Carta dei Servizi (All.7) che sancisce: "WINDTRE BUSINESS si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. [...] Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile [...]. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta". Wind Tre conferma in questa sede che nessun provvedimento di urgenza art.5 per la riattivazione della linea o altro è stato mai avviato dall'istante. Corecom Piemonte – Delibera n. 03/24: "L'utente lamenta un'asserita sospensione [...] tuttavia tale indicazione risulta essere eccessivamente generica avendo lo stesso omesso di indicare i relativi dies a quo a ad quem, indispensabili di circoscrivere con certezza l'esatto lasso temporale oggetto del lamentato disservizio. [...] invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" e il "quantum" del verificarsi dell'evento non consente [...] una valutazione adeguata [...]. Per altro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neppure attivato la procedura d'urgenza volta ad ottenere l'eventuale ripristino della linea." (ex multis, Delibera n. 80/23 del Corecom EmiliaRomagna) In data 25/09/2025 perveniva una PEC da parte dell'utente di richiesta informazioni dettagliate in merito ai costi di recesso anticipato dal contratto ed eventuali rate residue modem. La richiesta veniva prontamente gestita dall'ente preposto il quale constatava la correttezza della fatturazione, con riguardo alle rate residue del modem e antenna, trattandosi di accesso FWA unitamente all'avvenuta scadenza del voucher, come comprovato dal seguente print screen: omissis In data 13/10/2025 veniva inoltrata la PEC di riscontro all'account x.xxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx.xx, di cui si allega la ricevuta di consegna: omissis In data 07/10/2025, perveniva un'altra PEC con la quale la controparte chiedeva la copia del contratto contestando, al contempo, l'aumento dei costi riconducibili all'offerta sottoscritta e chiedendo informazioni in merito ai costi di recesso. A seguito delle opportune verifiche svolte dal gruppo preposto, emergeva che il Voucher della durata di n. 24 mesi era stato attivato il 5/12/2022, ed essendo decorsi i n. 24 mesi, risultava regolarmente disattivato. La richiesta, peraltro, risultava sprovvista del documento

d'identità della cliente e dell'indicazione del numero mobile su cui inviare password per aprire il file criptato della copia contratto. Venivano tentati numerosi contatti telefonici verso il recapito mobile n. xxxxxxxxxx della Sig.ra Crovini che, tuttavia, non andavano a buon fine, come comprovato dalla seguente schermata del sistema CRM: omissis Pertanto, in data 13/10/2025, veniva inoltrata una PEC di riscontro al medesimo account della ricorrente con l'esito della gestione effettuata, di cui si riporta la ricevuta di consegna: omissis In data 25/11/2025 perveniva un'altra PEC con la quale la cliente comunicava la revoca della domiciliazione bancaria per disservizi occorsi sulla linea n. xxxxxxxxxx, chiedendo il recesso immediato dal contratto per giusta causa, senza addebiti di penali. La richiesta veniva ritenuta non conforme stante l'assenza della copia del documento di identità e del codice fiscale del titolare del contratto, nonché la firma autografa di quest'ultimo, motivo per cui la linea fissa n. xxxxxxxxxx restava attiva e fatturante, generando i relativi costi, come si evince dal seguente print di CRM: omissis Seguiva, pertanto, in data 26/11/2025, l'invio del formale riscontro, tramite PEC, al succitato account della cliente informativo della suddetta gestione: omissis Tutto ciò premesso, si respingono in toto le richieste formulate dalla controparte "Chiedo pertanto la cessazione definitiva del contratto senza penali né ulteriori costi, lo storno integrale delle fatture insolute, nessun addebito per le rate residue del modem o altri costi accessori." in quanto destituite di qualsivoglia fondamento! La Convenuta, pertanto, conferma la correttezza nonché legittimità della fatturazione. Ne segue che le rate degli apparati saranno di competenza della cliente fino al completamento delle n. 48 rate. A tal proposito si richiama la Determina GU14/22221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Sul tema oggetto del contendere preme richiamare anche le seguenti delibere: - n. 34/2024 del Co.Re.Com Umbria: "[...] si evidenzia che dalla copia del contratto versata in atti dall'operatore e non contestata dall'istante risulta che il contratto sottoscritto prevedeva, alla voce "opzioni aggiuntive", quanto segue: "Chiamate illimitate" e "Modem". Il modem, pertanto, è stato oggetto di acquisto con pagamento rateale, e pertanto le relative rate risultano dovute [...]". In relazione ai costi di cessazione, invece, la decisione è stata motivata dall'applicazione di tali costi nel rispetto della Delibera 487. In tal caso l'Autorità, verificando la congruità del contributo rispetto al canone mensile ha così disposto: "[...] Per quanto concerne i costi di disattivazione dell'utenza, si evidenzia che, ai sensi della delibera Agcom n. 487/18/CONS, gli stessi non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente. Dall'unica fattura presente in atti contenente gli addebiti per abbonamento, traffico e contributi (fatt. n. F2323967247), emerge che il costo mensile ammontava a 26,49 euro, pertanto l'importo addebitato per la dismissione del servizio, pari ad euro 22,00, è conforme alle previsioni della delibera menzionata [...]". - n. 73/2023 del Co.Re.Com Veneto: "[...] In merito alla

contestazione relativa alle rate del modem, le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate e, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente stesso (vd. Agcom, delibera n. 9/22/CIR e delibera n. 4/23/CIR). Per quanto sopra precisato, la richiesta del ricorrente non può trovare accoglimento”. - n. 43/23 del Co.Re.Com Abruzzo: “[...]Relativamente [...] all’addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali nel capo VI dell’allegato A alla Delibera 487/18/CONS è previsto che: “gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue”. Sul punto, pertanto, risulta legittima la richiesta di pagamento in unica soluzione delle rate residue del modem...Preme, altresì, sottolineare che, l’utente ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento delle ricariche ed il traffico, poiché, in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) essendo decorso un periodo superiore a sei mesi”. Si rappresenta, infine, come ultima ma non meno importante precisazione, che Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza, ha tentato di raggiungere, con la controparte, un accordo bonario della controversia finalizzato alla risoluzione del contratto con conseguente cessazione della linea fissa de qua, tuttavia, lo stesso non è andato a buon fine. Difatti, l’istante, non condividendo alcuna proposta della scrivente, rifiutando l’accordo, preferiva coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per l’Autorità adita. Ora, in considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.” Si precisa che l’utenza fissa n. xxxxxxxxxx, oggetto di doglianza, riconducibile al Centro di Fatturazione n. xxxxxxxxxx, risulta tuttora attiva sui sistemi e sulla rete WindTre. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, 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. Alla luce di quanto suesposto, si respingono tutte le richieste avanzate dalla parte istante, essendo prive di qualsivoglia fondamento e si evidenzia la proattività del gestore e la costante attenzione rivolta alla soddisfazione dei propri clienti, il quale ha tempestivamente messo in atto tutte le azioni idonee al caso di cui si discute. A fortiori, non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l’esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi

individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. 3. Situazione amministrativa L'istante attualmente presenta un insoluto, di importo complessivo pari ad euro 170,80, maturato sul codice cliente n. xxxxxxxxxxxx e Centro di fatturazione n. xxxxxxxxxxxx, comprensivo di rate apparati acquistati con la formula della vendita a rate, di competenza dell'istante: omissis N.B. Data la numerosità delle fatture emesse, le stesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, tuttavia, l'operatore si rende disponibile a produrle qualora l'ill.mo CORECOM le richiedesse. Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale 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. ***** 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: 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

In via preliminare si osserva che i documenti depositati oltre i termini previsti dall'art.16, comma 2, dell'allegato B alla Delibera n.358/22/Cons.- secondo cui "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto" - non possono essere presi in esame dall'Autorità, in quanto, in caso contrario, si andrebbero a ledere i diritti di difesa della convenuta. Le richieste formulate dall'istante soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento e sono, dunque, proponibili. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta, poiché esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare; la stessa, infatti, limitarsi a riconoscere gli indennizzi, il rimborso o lo storno di somme non dovute, così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. A tal proposito, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute

nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Le richieste di cui ai punti b) e c) possono essere trattate congiuntamente e non possono essere accolte per la motivazione di seguito specificata. Si richiama l'orientamento costante di Agcom 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 sono 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 la stessa non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis del Agcom 70/12/Cir, 91/15/Cir e n.68/16/Cir). Ebbene, dalla documentazione depositata in atti si rileva che l'istante non ha depositato alcuna fattura, né riportato con esattezza gli importi ritenuti non dovuti. Pertanto, risulta impossibile provvedere all'individuazione ed al calcolo dell'importo esatto da stornare. Inoltre, l'istanza è generica e priva di elementi precisi e dettagliati da cui possano emergere elementi probanti. Tale omissione non ha consentito all'Autorità di fondare il proprio convincimento, né di esercitare la propria funzione decisoria. Diversamente, la società ha illustrato la propria posizione depositando documenti e memoria difensiva, tra l'altro non contestati dalla ricorrente (cfr. art.115 c.p.c.). Alla luce di quanto emerso, non risulta possibile, in questa sede, accogliere le domande di cui ai punti b) e c). Spese di procedura 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 dalla Sig.ra Giulia Crovini nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. 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.

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. Fabio Pezone

Il Presidente

F.to

Avv. Eleonora Zazza