

DELIBERA 030/2025/CRL/UD del 31/10/2025
E. Axxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/748321/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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 E. Axxx del 22/04/2025 acquisita con protocollo n. 0102238 del 22/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 07 gennaio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 17 marzo 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 22 aprile 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “DOPO AVER RICEVUTO UNA FATTURA DI IMPORTO SUPERIORE ALLE 3.000 € CI ACCORGIAMO CHE A NOSTRA INSAPUTA ERANO STATE ATTIVATE NUMEROSE SIM SULLA PARTITA IVA APPARTENENTE ALLA CLIENTE. CI ATTIVIAMO IMMEDIATAMENTE CON IL SERVIZIO CLIENTI E IN DATA 15/07/2024 INVIAMO LA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER IL DISCONOSCIMENTO DEGLI IMPORTI FATTURATI PER SERVIZI/PROFILI MAI RICHIESTI E INDEBITAMENTE ATTIVATI. IN DATA 13/11/2024 RICEVIAMO COMUNICAZIONE DI AVVENUTA RICEZIONE E DI CONFERMA CHE GLI IMPORTI NON ERANO DOVUTI. IN DATA 07/01/2025, MENTRE IL CLIENTE SI TROVA ALL'ESTERO CON I PROPRI FAMILIARI, VIENE SOSPESO IL SERVIZIO SIA IN ENTRATA CHE IN USCITA. IL CLIENTE E LA SUA FAMIGLIA SI TROVANO ATTUALMENTE SENZA SERVIZIO E ALL'ESTERO CON CONSEGUENTI GRAVI PROBLEMI E DISAGI.” In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “CHIEDIAMO L'IMMEDIATO STORNO DEI COSTI NON DOVUTI”; b) “GLI INDENNIZZI DOVUTI”; L'istante ha quantificato le richieste in € 2.000,00. La ricorrente ha depositato la memoria di replica, non in conformità a quanto previsto dall'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: “...Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Lazio Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE ➤ In rito In primis, il gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio senza produrre alcuna documentazione a fondamento delle proprie doglianze. Nello specifico si evidenzia che quanto lamentato “DOPO AVER RICEVUTO UNA FATTURA DI IMPORTO SUPERIORE ALLE 3.000 € CI ACCORGIAMO CHE A NOSTRA INSAPUTA ERANO STATE ATTIVATE NUMEROSE SIM SULLA PARTITA IVA

APPARTENENTE ALLA CLIENTE”, non solo non risulta veritiero ma non è neanche suffragato da alcun documento probante, disattendendo il principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”. Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind 3 s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: “in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata” (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Sul tema si richiamano le Delibere n. 23/2024/CRL/UD e n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio e la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). 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. La scrivente convenuta solleva, altresì, l'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per carenza di legittimazione passiva in quanto la numerazione xxxxxxxxxx, indicata dall'utente nelle Note accluse al fascicolo documentale del procedimento UG, non risulta censita su rete Wind Tre. A tal proposito si richiama la Delibera N. 153/20/CIR: “La richiesta di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto all'esito dell'istruttoria è emerso che la linea telefonica n. xxxxxxxxxx era regolarmente attiva con TIM. [...] La società WIND Tre ha eccepito la carenza di legittimazione passiva in quanto la numerazione oggetto di controversia xxxxxxxx non è mai transitata su rete WIND Tre né è stata oggetto di migrazione nello scenario WIND Tre recipient [...]”. Il Gestore eccepisce, altresì, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di storni e indennizzi nonché di “...” DISCONOSCIMENTO DEGLI IMPORTI FATTURATI PER SERVIZI/PROFILI MAI RICHIESTI E INDEBITAMENTE ATTIVATI. IN DATA 13/11/2024 RICEVIAMO COMUNICAZIONE DI AVVENUTA RICEZIONE E DI CONFERMA CHE GLI IMPORTI NON ERANO DOVUTI”, come formulati con la presente istanza, per dichiarata cessata materia del contendere. Invero, come peraltro confermato dall'istante nel formulario, il gestore, nel mese di novembre 2024, in ottica Customer Orientation, accoglieva il disconoscimento contrattuale unicamente per le utenze mobili n. xxxxxxxxxx; n. xxxxxxxxxx, abbinate al Centro di fatturazione n. xxxxxxxxxx, con la risoluzione del contratto e cessazione delle succitate numerazioni e conseguente rimborso di tutti i canoni emessi dall'attivazione sino alla disattivazione per un importo complessivo pari ad euro 3.156,00, Iva inclusa, tramite l'emissione delle seguenti Note di Credito: omissis ... N.B. Data la numerosità delle note di credito emesse, le stesse non

si allegano alla presente Memoria Difensiva, tuttavia, l'operatore si rende disponibile a produrle qualora l'ill.mo CORECOM lo ritenesse necessario. I suddetti importi venivano regolarmente compensati sull'insoluto maturato dall'istante, come si evince dal seguente print di sistema: omissis ... Parimenti, nelle more del contenzioso, in ottica meramente conciliativa e a prescindere dalla fondatezza dello stesso, il gestore ha accolto la richiesta di disconoscimento relativo all'utenza mobile n. xxxxxxxxxx, associata al centro di fatturazione n. xxxxxxxxxx, tramite una Nota di Credito, di importo pari ad euro 1.005,00, iva inclusa, con il conseguente storno dei canoni dalla data di attivazione del 10/06/2021 fino alla cessazione della linea avvenuta, peraltro su richiesta dell'utente il 19/03/2025. N.B. Non essendo ancora visibile a sistema la suindicata Nota di credito, si precisa il gestore depositerà tale documento appena disponibile. Il suddetto importo verrà regolarmente compensato sull'insoluto maturato dall'istante. Avendo il gestore riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma risulta dovuta per le utenze oggetto di doglianza, pertanto, su tale punto dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. 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. ➤ In merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. La scrivente difesa impugna e contesta tutto quanto ex adverso dedotto in quanto infondato, in fatto come in diritto, per i motivi di seguito indicati. Contrariamente a quanto dichiarato dalla parte istante nel formulario "DOPO AVER RICEVUTO UNA FATTURA DI IMPORTO SUPERIORE ALLE 3.000 € CI ACCORGIAMO CHE A NOSTRA INSAPUTA ERANO STATE ATTIVATE NUMEROSE SIM SULLA PARTITA IVA APPARTENENTE ALLA CLIENTE", dalle risultanze dei sistemi della convenuta, al netto delle numerazioni xxxxxxxxxx e xxxxxxxxxx, per le quali il gestore ha regolarmente accolto la richiesta di disconoscimento contrattuale, risulta regolarmente attivato quanto richiesto dalla parte istante. Si riporta la PEC di riscontro del 13/11/2024 inoltrata all'account xxxxxxxxxxxxxxxx@xxx.xx comprovante la suddetta gestione. Invero, la scrivente effettuava tutte le verifiche del caso ed emergeva che per le restanti utenze, abbinate al Centro di fatturazione n. xxxxxxxxxx, alcuna responsabilità era ascrivibile alla convenuta essendo la contestazione ed il disconoscimento infondati. Difatti, dalle risultanze del gestore emerge che la controparte, nel corso degli anni 2020 e 2021, le ha regolarmente richieste, come comprovato dai Vocal Order acclusi alla presente memoria difensiva, motivo per il quale il disconoscimento delle stesse non è accoglibile. (All.1 Vocal Order) (All.2 Vocal Order) 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 ribadisce, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Delibera Agcom n. 51/10/CIR, Delibera Corecom Puglia n. 178/24). Peraltro, Wind Tre in propria difesa è in grado di allegare il dettaglio del traffico di alcune utenze oggetto di doglianza (All.3) (All.4) (All.5), estrapolato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio fosse

comunque regolarmente utilizzato dalla parte istante fino alla cessazione delle SIM oggetto di doglianza. A riprova che del fatto che la controparte fosse a conoscenza delle utenze in questione, si rappresenta che tre di queste numerazioni, in data 01/04/2025, cessavano sulla rete di Wind Tre a seguito della migrazione ad altro gestore, richiesta dalla parte istante (All.6 Schermate MOG) mentre, per le restanti due linee venivano cessate in data 19/03/2025 per disdetta volontaria su richiesta dell'utente. Corre l'obbligo di precisare che al fascicolo documentale accluso al procedimento UG/xxxxxx/2025, nell'allegato denominato "NOTA EMANUELA ANSELMO" Protocollato il 17/03/2025 h 09:16, al punto 5) il ricorrente dichiara di disconoscere una delle numerazioni, a detta dello stesso mai richiesta, che in data 01/04/2025 risulta migrata ad altro gestore. A far data da aprile 2024 l'ente preposto del Credito, rilevando lo stato di insolvenza della parte ricorrente, inviava a mezzo PEC il Preavviso Sospensione e Cessazione del Servizio - Centro di Fatturazione xxxxxxxxx (All.7), all'indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxx@xxx.xx, di cui si riporta la ricevuta di consegna: omissis ... Nei mesi di aprile e maggio 2024, stante il persistere dell'inadempimento da parte della società istante, venivano inoltrati dall'ente preposto ulteriori solleciti di pagamento all'indirizzo e-mail xxxxxxxxxxxx@xxxxx.xxx, acclusi alla presente memoria (All.8 Ricevuta consegna solleciti di pagamento). L'ente amministrativo, non ricevendo alcuna evidenza dei pagamenti richiesti e dovuti, in data 07/01/2025 si trovava costretto a sospendere le utenze mobili oggetto di doglianza, per inadempimento del cliente ai propri doveri contrattuali e più in generale ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, non essendovi alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Autorevole giurisprudenza afferma che "[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del contemperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento". In pari data del 07/01/2025, l'istante azionava il procedimento d'urgenza, protocollo n. GU5/xxxxxx/2025, dinanzi al Corecom Lazio chiedendo l'immediata riattivazione del servizio. La convenuta, in data 09/01/2025, nelle note del GU5, dava atto della riattivazione delle numerazioni riconducibili al codice cliente n. xxxxxxxxx, avvenuta in data 08/01/2025, specificando che la stessa era stata determinata dalla reiterata morosità della parte istante: omissis ... A fronte della conferma del corretto funzionamento del servizio, comunicata dall'utente, il Corecom Lazio il 10/01/2025 provvedeva all'archiviazione del succitato procedimento: omissis ... La scrivente difesa tiene a precisare che il gestore, in ottica puramente conciliativa e a dimostrazione della sua buona fede, ha riconosciuto alla Sig.ra Anselmo l'indennizzo di importo pari ad euro 74,00, iva inclusa, per la sospensione del servizio avuto per un unico giorno, tramite l'emissione di una Nota di Credito. Detto importo è stato portato in compensazione dell'insoluto attuale. N.B.: si comunica che la succitata Nota di Credito non è ancora disponibile sui sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del

Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale qualora Ill.mo Corecom lo richiedesse. Tutto ciò premesso, si respingono le richieste di “STORNO DEI COSTI NON DOVUTI E GLI INDENNIZZI DOVUTI” formulate dalla controparte, essendo prive di qualsivoglia fondamento, in quanto, come ut supra riportato risulta congruenza tra quanto richiesto dall’utente e quanto effettivamente attivato; inoltre la riattivazione del servizio, a seguito del procedimento d’urgenza, si è correttamente completata a seguito del comportamento “concludente” tenuto dal Gestore, come ampiamente dimostrato nella presente memoria difensiva. Si evidenzia, altresì, che l’utente non ha prova neanche della fattura ivi contestata, omettendo di allegarla e di indicarne la numerazione associata, né tantomeno risultano nei sistemi di Wind Tre reclami, scritti o telefonici, avanzati dallo stesso in merito alla succitata fattura. A tal proposito si richiama la Determina Agcom n. 2/DTC/CW/22 che statuisce quanto segue: “La richiesta dell’istante volta alla restituzione delle somme non dovute non può trovare accoglimento in quanto generica e priva dell’indicazione del quantum da restituire. Dalla descrizione dei fatti non è emerso quale siano gli importi corrisposti indebitamente né risultano allegate le prove dei pagamenti indebiti.” Si richiama, altresì, l’art. 14, co. 4, dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, che prevede: «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». Sul tema si richiama la Delibera di rigetto n. 12/25 del Corecom Puglia che statuisce quanto segue: “Determinante in particolare in una fattispecie come quella del malfunzionamento è l’assenza di documentati reclami. Per allegazione del gestore si è a conoscenza di un unico reclamo telefonico [...] chiuso con esito positivo con conferma del funzionamento della linea da parte dell’utente. Ciò rende non condivisibili le affermazioni avanzate dall’utente che sarebbe rimasto inerte a fronte del malfunzionamento [...] Si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara circostanziata e documentata [...]. Si richiama, altresì, la Delibera di rigetto n. 105/2024/CRL/UD del Corecom Lazio che sancisce: “[...]. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all’ascolto ed all’interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un’assistenza puntuale. In particolare l’art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all’atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell’esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell’utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l’onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti.” La

presenza di reclami e segnalazioni in merito a disservizi o altro assume, invero, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Ne consegue che la mancata produzione di circostanziati reclami all'operatore non consente di accogliere alcuna domanda di indennizzo dell'istante. Si richiama, altresì, la Delibera 276/13/CONS 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. Alla luce di quanto suesposto si respingono tutte le richieste formulate dalla parte istante, essendo destituite di qualsivoglia fondamento. Tutto ciò premesso, la convenuta da atto della conformità e correttezza della fatturazione emessa, nonché della conformità tra quanto sottoscritto e quanto attivato evidenziando l'inerzia e la mancanza di interesse della controparte la quale, nonostante i numerosi solleciti ricevuti dal gestore, si è resa inadempiente rispetto agli obblighi contrattuali dalla stessa assunti, lasciando impagate le fatture emesse. Parte istante, pertanto, non può dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, 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. Si richiama la Determina GU14/xxxxx/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". 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 agli indennizzi richiesti. Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 2. Situazione amministrativa Wind Tre rende noto che l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare dovuta al mancato pagamento delle fatture, emesse sul codice cliente n. xxxxxxxxxx di importo complessivo pari ad euro 2.610,26, di sua competenza maturato sul centro di fatturazione n. xxxxxxxxxx-x oggetto di doglianza portato dalle seguenti fatture: omissis ... N.B. Si precisa che il suddetto saldo contabile potrebbe essere inferiore. Data la numerosità delle fatture emesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, tuttavia, l'operatore si rende disponibile a produrle qualora l'ill.mo CORECOM lo ritenesse 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 della parte 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, omissis ..."

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. Inoltre, in accoglimento della richiesta avanzata dalla convenuta, i documenti depositati dalla controparte non possono essere presi in esame ai sensi e per gli effetti dell'art.16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS - Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale. "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". Nel merito, le richieste avanzate dalla ricorrente non possono essere accolte per le motivazioni di seguito precisate. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a), la stessa non può essere accolta in quanto generica, poco chiara, e vaga nell'esposizione dei fatti (cfr. descrizione formulario UG e GU14). Inoltre, la mancata produzione di documenti da parte dell'istante, come ad esempio le fatture per cui si chiede lo storno, impedisce la verifica della fondatezza di quanto genericamente reclamato, rendendo la domanda inammissibile. In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomod" ed il "quantum" del verificarsi del problema sollevato non consente, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto. Sul punto, inoltre, si richiama l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova: "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 incombe" (ex multiplis, delibere Agcom n.70/12/CIR, n.91/15/CIR e 68/16/CIR). Sempre in materia di onere della prova, l'art.2697 c.c. prevede che "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", senza i 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"). Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) - "GLI INDENNIZZI DOVUTI" - non può essere accolta, in quanto generica e priva di documenti, circostanza che non

consente 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.). Non vi è, dunque, alcuno spazio, nella procedura de quo, per riconoscere ex officio eventuali indennizzi che non siano stati esplicitamente richiesti dall'utente. Infine, si richiama l'orientamento consolidato dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n.541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) in virtù del quale, a fronte dell'indebita fatturazione, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì soltanto la possibilità, per l'utente, di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. 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 E. Axxx 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.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza