

DELIBERA 007/2025/CRL/UD del 01/08/2025

G. Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/711241/2024)

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 G. Txxx del 24/10/2024 acquisita con protocollo n. 0280258 del 24/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 04 ottobre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 70xx69/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 21 ottobre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 24 ottobre 2024, richiesta di definizione GU14/71xx41/2024 con la quale ha descritto, nell'allegato (protocollo n.0280xxx), quanto segue: "...A marzo viene proposto telefonicamente contratto wind per voce e internet casa al prezzo di 20 euro/mese. Nessun accenno al fatto che tale contratto faceva riferimento ad antenna wifi da installare. L'operatore ha espressamente comunicato che non ci sarebbero stati costi extra né di attivazione né per eventuale recesso nel caso di problematiche. Dopo circa 10gg vengono i tecnici e ad insaputa del cliente installano antenna bucando pesantemente il muro di casa e lasciando fili sospesi... il servizio ha da subito dato problemi e non ha mai funzionato correttamente ... come verificato dai tecnici stessi venuti sul posto poi spariti. Il cliente ha provato più volte a chiamare il servizio clienti senza riuscire a parlare con l'operatore e quindi visti i malfunzionamenti e vista la mancanza di supporto del gestore, ha bloccato i pagamenti ... Una volta ricevuta la prima fattura, l'istante contattava svariate volte il call center Wind contestandone gli addebiti, poiché inerenti a voci mai esplicitamente approvate e chiedendo per l'effetto di ottenere la registrazione della chiamata avuta con la compagnia, ma, adducendo non precisati problemi tecnici che ne impedivano la riproduzione, nessun operatore ha mai fornito nulla". Wind non ha ASSOLUTAMENTE dato prova del fatto di aver concluso un contratto valido. 'art. 1321 codice civile fornisce la definizione di contratto, ossia l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale; il successivo art. 1325 conferma che l'accordo è uno dei requisiti affinché un contratto sia da ritenersi esistente e quindi valido; ergo, qualora l'accordo manchi, o ne difetti l'oggetto, il contratto è da ritenersi irrimediabilmente nullo. 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. Con grande stupore listante cambia operatore e malgrado tutti i disagi subiti, Wind addebita costi di recesso. Si rammenta l'articolo 2, comma 2, lettera c), del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di

telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la delibera Agcom n.179/03/CSP, allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: “gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. Ne consegue che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, delibera Agcom n. 82/17/CLR).” In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “Si richiede chiusura completa contratto con intera posizione debitaria fino a fine ciclo di fatturazione ...”; b) “Si richiede indennizzo ex art. 6 dell'All. A alla delibera n. 347/18/ CONS nell'importo di € 12,00 giornaliere per ogni giorno di interruzione (UTENZA AFFARI) della linea internet e sino al completo ripristino della stessa”; c) “Si richiede indennizzo ex art. 6 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS nell'importo di € 12,00 giornaliere per ogni giorno di interruzione (UTENZA AFFARI) della linea voce e sino al completo ripristino della stessa”; d) “Si richiede rimborso/storno degli importi fatturati e/o pagati dall'utente pur in costanza delle interruzioni contestate”; e) “Si richiede indennizzo per mancato riscontro ai reclami per € 300,00”. 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. La numerazione a cui è riferita l'odierna contestazione - 0761646xxx A seguito di adesione a distanza all'attivazione del servizio Wind Tre sull'utenza fissa n. 0761646xxx, in data 21/02/2024 la convenuta inviava al signor Tacconi via e-mail, all'indirizzo totxxxxxxxxxxxxxx@gmail.com, la conferma di conclusione del contratto con l'attivazione del servizio con accesso FWA n. i03798xxx, allegando copia del contratto n. 161802099xxxx: omissis ... L'offerta tariffaria scelta dal signor Tacconi prevedeva l'attivazione del piano tariffario Super Internet Casa FWA al costo mensile di euro 24,99 comprensivo del costo dell'acquisto del modem e dell'antenna FWA. Si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. A tal riguardo, la SIM dati n. 380633xxxx consentiva l'utilizzo della tecnologia Radiomobile e l'utenza n. 0761646xxx consentiva l'utilizzo della tecnologia in Fibra ottica. In data 13/08/2024 le predette utenze cessavano sui sistemi di Wind Tre. Di seguito si riportano i print di CRM, Customer Relationship Management, che ne danno conferma: omissis ... 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 ECCEZIONI PRELIMINARI In primo luogo, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!! 2. Sulla genericità e

indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alla contestazione del disservizio Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie in merito ai disservizi segnalati in quanto la controparte nulla argomenta nella descrizione dei fatti: “[...] il servizio ha da subito dato problemi e non ha mai funzionato correttamente ... come verificato dai tecnici stessi venuti sul posto poi spariti. Il cliente ha provato più volte a chiamare il servizio clienti senza riuscire a parlare con l'operatore [...]”. A tal riguardo preme richiamare la Delibera n. 84/2024 del Corecom Lazio, la quale ha rigettato le richieste di parte istante richiamando l'art. 2697 c.c.: “[...] Alcun reclamo, poi, sui disservizi e sulle fatture emesse viene prodotto. 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 similare, 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”) [...]” (vedesi anche Delibera AGCOM n. 3/11/CIR, Delibera n. 44/2023 del Corecom Emilia Romagna, Delibera n. 32/23 del Co.Re.Com Emilia Romagna). Per quanto sopra riportato, si domanda il rigetto dell'istanza. 3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. con riferimento alla richiesta di “[...] Si richiede chiusura completa contratto [...]” In via preliminare, la Wind Tre eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “chiusura completa contratto”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, 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. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate. 4. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alle richieste di “indennizzi per malfunzionamento della linea” La convenuta solleva l'eccezione di applicabilità degli indennizzi alla presente istanza, in quanto l'istante non ha mai presentato alcun reclamo, in qualsiasi forma, alla scrivente Società relativamente all'utenza de quo, nelle 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”. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga

l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. In merito 5. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi In data 21/02/2024, in seguito all’accettazione della proposta di contratto n. 1618020996xxx, veniva inviata una mail riepilogativa di conferma richiesta servizio Wind Tre all’indirizzo e-mail totxxxxxxxxxxxxxx@gmail.com, per confermare la richiesta di attivazione del servizio Wind Tre sull’utenza fissa n. 0583085xxx che si completava in data 05/03/2024 come evidenziato nel print del sistema CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma: omissis ... Si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality Wind Tre collega la casa del Cliente alla stazione radio più vicina. Il servizio viene fornito tramite un’antenna, collocata all’esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati. L’antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all’interno della casa. Per quanto concerne la tipologia di contratto sottoscritta, in accesso FWA, la convenuta riporta quanto esplicitato nell’art. 3 Modalità di erogazione dei servizi, delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: “3.3.1 Il Servizio in modalità FWA consente al Cliente di effettuare connettività Internet a banda larga e/o ultra larga utilizzando tecnologie Wireless (es LTE / LTE Advanced...) attraverso frequenze dello spettro radio allo scopo di offrire servizi di connettività in modalità non “nomadica” e non “mobile”. 3.3.2 Il Servizio è fornito nella modalità “FWA OUTDOOR” esclusivamente nelle aree coperte dalla tecnologia FWA, attraverso due Apparati: una unità esterna alla sede del cliente (Antenna), nella quale è installata una SIM DATI Abbonamento di WINDTRE, collegata tramite un cavo ethernet ad una unità interna alla sede del Cliente (Modem). Gli Apparati vengono forniti da WINDTRE in vendita rateizzata. WINDTRE provvederà all’installazione dell’Antenna connessa alla rete mobile, in un punto esterno alla sede del Cliente individuato da un tecnico specializzato ed incaricato da WINDTRE [...] 3.3.3 L’Antenna fornita con l’offerta è da intendersi come terminazione di rete WINDTRE, quindi è esclusa dall’applicazione della Delibera 348. Il Cliente non può utilizzare un’Antenna diversa da quella fornita da WINDTRE per le sue peculiarità tecniche. Tale unità esterna, comunque, non limita la possibilità del Cliente di utilizzare una unità interna (Modem) di sua scelta. [...]”. (All. 1 Condizioni generali di contratto) In data 13/08/2024 l’utenza oggetto di doglianza cessava sui sistemi di Wind Tre come si evince dal seguente print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma: omissis ... In data 22/09/2024, in seguito alla cessazione del contratto relativo alla predetta utenza oggetto di doglianza, la scrivente convenuta emetteva la fattura n. F2427415775, comprensiva delle residue rate del modem e dell’antenna relative alla tecnologia FWA (All. 2 Fattura n. F2427415775): omissis ... Tanto premesso, la convenuta specifica che nel momento in cui l’istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. Si rimanda al tal riguardo Delibera di Rgetto Agcom n. 165/15/CIR da prendere in considerazione come importante precedente. A tal riguardo, in relazione alla doglianza sulla fatturazione emessa, preme riportare quanto indicato nell’art. 6 Prodotti forniti da WindTre delle Condizioni Generali di Contratto: “6.1 Per la fornitura dei Servizi, il Cliente potrà acquistare i Prodotti da WINDTRE, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi. Tali Prodotti si distinguono in modem, router o Antenne per FWA con funzionalità basilari (di seguito “Prodotti Base”) o modem o router con funzionalità evolute (di seguito “Prodotti Premium”). Il Cliente dovrà

attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei Prodotti”. “6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi”. “6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti”. “6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WINDTRE o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti. Le restanti rate, inclusa l’eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L’eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all’ultima rata “6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo” (All. 1 Condizioni generali di contratto) Ne consegue, pertanto, che la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l’addebito delle rate del modem e dell’antenna FWA che rimangono di esclusiva competenza dell’utente, come previsto dalle Condizioni Generali di contratto, con conseguente addebito del contributo di cessazione. A tal proposito, si riporta la Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l’Autorità riporta: “In merito alla contestazione relativa alle rate del modem [...], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto.” Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Preme richiamare anche 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”. A tal proposito, la Delibera n. 4/2015 del Corecom Toscana, segue un orientamento fortemente sentito tra gli operatori di Telefonia che attiene ai profili di responsabilità che afferiscono non solo in capo agli stessi ma anche il profilo personale dell’utente. Nello specifico si legge “[...] si ritiene sussistere nel caso di specie un concorso colposo dell’istante nella causazione della lamentata sospensione, atteso che la stessa non ha provveduto al pagamento delle fatture, esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento, senza fornire alcuna prova delle errate indicazioni asseritamente fornite dall’operatore [...].” Premesso quanto sopra si richiama 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. 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. 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". Si rappresenta, inoltre che nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data e il codice identificativo del reclamo. A tal riguardo si riporta la Delibera n. 498/23 del Corecom Lazio che stabilisce: "[...] nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato [...]. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, avendo l'utente fatto generico riferimento ad un malfunzionamento della linea. E non solo [...] parte istante non si premura di riportare i numeri di ticket (segnalazione guasto) aperti all'esito dei reclami telefonici. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento. [...] l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente... Allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto." (ex multis, Delibera n. 9/23 del Corecom Basilicata). La Determina 6/2023 Emilia Romagna che sancisce: "[...] l'inammissibilità della presente istanza data la completa genericità della stessa laddove l'istante dichiara di aver subito un disservizio senza allegare alcun tipo di reclamo, senza aver effettuato un'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza, non depositando alcun elemento a sostegno di quanto dichiarato [...]. Qualora avesse subito un disservizio per così lungo tempo, parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti Wind, cosa che non è stata effettuata. L'istante, pertanto, assumeva un comportamento contraddittorio rispetto al disservizio contestato [...]." (ex multis, Delibera n. 9/23 del Corecom Basilicata) Si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni, nei tempi, su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Va da sé che viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Tanto premesso, in relazione alla doglianza sulla fatturazione emessa, preme riportare quanto indicato nell'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. 1 Condizioni generali di contratto) Preme a tal proposito segnalare la mancanza di una comunicazione chiara da parte dell'istante, oltre per quanto concerne gli eventuali disservizi lamentati, ma anche per le richieste di indennizzi e rimborsi fatture per i quali non vengono nemmeno prodotte prove dalla parte istante. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012) Giova, in proposito, ricordare la Definizione di Rigetto n. 97 del 2/12/2020 Corecom Veneto, "che un orientamento ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multiis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera AGCOM n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni." È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Si richiama altresì la Delibera n. 30/24 del Corecom Toscana che sancisce: "[...] le [...] domande dell'istante risultano indeterminate nella descrizione dei fatti né supportate dalla documentazione agli atti. Soprattutto la mancata produzione di reclami all'operatore non consente di accogliere alcuna domanda dell'istante. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro di quanto dichiarato dall'istante; non risulta infatti assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discriminem che orienta il giudicante. Qualora infatti, dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate che, pertanto sono rigettate." Si richiama, infine, la determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC in cui si osserva che "la documentazione depositata al fascicolo dall'utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l'istante che chiede la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" [omissis]."

Ribadendo che la tecnologia FWA, sfrutta anche le frequenze radio per il suo funzionamento, la scrivente allega alla presente memoria il traffico generato dall'utenza n. 0761646xxx e dalla SIM dati n. 3806331xxx, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione dell'utilizzo del servizio da parte del signor Tacconi (All. 3 Dettaglio del traffico) Ne consegue, pertanto, che la fatturazione è corretta e che il signor Tacconi, come già rappresentato nel corso della presente Memoria Difensiva, abbia correttamente utilizzato il servizio e non si comprende per quale motivo ne venga oggi contestata la fatturazione e venga palesato un non provato e mai reclamato possibile disservizio. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che il cliente non ha neanche MAI presentato alcun provvedimento di urgenza per i disservizi lamentati. Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il

Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verifichino sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]”. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare ulteriori responsabilità della convenuta. 6. La posizione contabile. La convenuta precisa, che la situazione contabile del signor Tacconi, risulta irregolare presentando un insoluto di euro 738,25: omissis ... 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. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS, e successive modifiche, art.16 comma 4.”

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) non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, 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”. Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. Le richieste di cui ai punti b), c) d) ed e), trattate congiuntamente, non possono essere accolte ai sensi e per gli effetti dell'art.14, comma 4, del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera n.347/18/Cons. “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”. Dall'esame dei documenti presenti nei fascicoli Gu14 e UG correlato, risulta quanto segue: l'utente non ha depositato alcun reclamo; le richieste e l'esposizione dei fatti non sono supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 c.c. “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

10_19/CIR

analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Sul mancato deposito del reclamo da parte del ricorrente, si richiama l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore...qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere Agcom nn. 69/11/CIR; 38/12/CIR; 82/12/CIR 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR 165/15/CIR; 180/18/CIR; 133/18/DTC). Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste di cui ai punti b), c), d) ed e), formulate dall'istante, non possono essere accolte.

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. G. Txxx 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

f.to

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente Avv. Eleonora
Zazza 11_19/CIR