

**DELIBERA N. 156/2022/CRL/UD del 04/08/2022**  
**V. CXXX / WINDTRE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/219/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra V. Cxxx di cui al prot. D1159 del 23.02.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante afferma di essere titolare di tre utenze, due voci e una dati, con il Gestore Wind Tre S.p.a. (d’ora in poi solo Wind). Lamenta la mancata o parziale fornitura del servizio,

in seguito l'interruzione dello stesso e chiede un indennizzo relativo a tali disservizi, nonché anche per il costo di recesso, con annullamento di tutte le somme da pagare.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria depositata in atti la Wind eccepisce l'inammissibilità delle pretese dell'istante giacché le stesse vengono richieste quali risarcimento.

Contesta e impugna quanto dedotto da controparte poiché infondato in fatto e in diritto e chiede "Perché l'Autorità Voglia: ritenere valide le eccezioni di ammissibilità di cui alle premesse; in subordine rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, definendo il provvedimento senza altro 'contraddittorio, ex art. 1241 cc e ss operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, e di tenere inoltre conto nell'eventuale definizione del comportamento delle "parti" e di quanto stabilito nelle stesse Linee Guida approvate con Delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, riguardo "il riconoscimento o meno delle spese di procedura deve svolgere anche la funzione di disincentivare [...] comportamenti contrari all'efficienza e allo spirito deflattivo della procedura".

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamenta l'arbitraria sospensione del servizio da parte della Wind e chiede il risarcimento delle spese di recesso.

Le richieste di parte istante devono rigettarsi.

L'istanza deve essere rigettata, in quanto non motivata e non provata.

In materia di onere della prova, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate { ..}, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto i) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti...". Ed ancora, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non é possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi,

provvedere alla sua risoluzione" (così, conformemente, le delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR).

Nella fattispecie in esame l'istante lamenta la sospensione delle utenze voce e dati.

Per dette utenze, provvedeva a inoltrare fatture che venivano pagate tramite CDC sino al 30 maggio 2017, data nella quale l'operatore riscontra i primi problemi di carattere amministrativo. Comunicata la problematica all'istante la stessa fornisce nuovo CDC, sul quale però viene negata l'autorizzazione ai pagamenti.

Restando, pertanto, inevase le fatture la società provvedeva a sospendere solo in uscita le utenze voce e poi dopo aver ricevuto richiesta di portabilità a interrompere il servizio.

L'istante, però non segnalava mai la mancata ricezione delle fatture né lamentava i mancati addebiti in conto corrente per i servizi di cui stava fruendo.

Alla luce della documentazione in atti appare pacifico che nessuna responsabilità è scrivibile al convenuto gestore. Con riferimento all'occorrenza sospensione le condizioni di contratto, all'art. 5.4 precisano che "il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto..."; nel successivo Art 5.5 viene inoltre indicato che "...nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming".

Con specifico riferimento alla asserita mancata ricezione delle fatture, l'Autorità così come i Co.Re.Com. hanno più volte ribadito che l'eventuale mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, ex plurimis.

Con delibera n. 86/12/CIR l'Agcom in caso analogo ha infatti stabilito che " la sospensione amministrativa disposta dall'operatore deve ritenersi legittima, in considerazione del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente nonostante il sollecito di pagamento e il preavviso di sospensione. Infatti, l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al mancato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio..." (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12).

"L'asserita mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultando/a sul sito internet."

Preme evidenziare, poi, nel caso de quo che la sospensione del servizio è durata solo pochi giorni e relativamente esclusivamente al solo traffico in uscita (richiamando, ad ulteriore esempio, anche la delibera del Corecom Toscana n. 4/2015 che evidenzia che un eventuale indennizzo per la sospensione andrebbe oltretutto abbattuto del 50%) a

fronte della reiterata insolvenza dell'istante che, sebbene edotto della problematica, tuttora risulterebbe non aver provveduto ai pagamenti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

- Il rigetto dell'istanza della Sig.ra V. Cxxx per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini