

**DELIBERA 219/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**F. Sxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/354638/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 F. Sxxx del 17/11/2020 acquisita con protocollo n. 0481610 del 17/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Con contratto del 18.6.2019 l'utente chiese l'attivazione della linea. Non solo la linea non è mai stata attivata pur a seguito di numerose segnalazioni e reclami (anche 28.6.2019 via racc.) ma Wind ha prelevato degli importi dal conto corrente. Un primo addebito fu di € 75 per l'attivazione ed un secondo di € 18,37. L'istante revocò allora il rid e ricevette dei solleciti da parte di società di recupero crediti per ulteriori fatture emesse a fronte di un contratto mai attivato. da quanto emerso in sede di conciliazione vi sarebbe un insoluto, che andrà ovviamente stornato, derivate dal mancato successivo pagamento di fatture emesse dall'operatore in "attesa" della attivazione del servizio (e quindi in assenza di erogazione dello stesso) che, si ribadisce, a tutt'oggi non è avvenuto. L'istante formulava le seguenti richieste: - Indennizzo per mancata attivazione linea voce e dati dall'inizio del periodo di fatturazione 1/07/2019 alla data di presentazione dell'UG € 2160. - Storno di tutte le fatture emesse con rimborso somme pagate per € 93,37 - Indennizzo per mancata risposta a reclamo tot 300 euro

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

La società convenuta specifica, in primo luogo, che in data 18/06/2019 perveniva una richiesta di attivazione per LNA tecnologia FIBRA FTTC VULA che si completava positivamente in data 21/06/2019, numero 06xxx88030; il modem risultava consegnato in data 02/07/2019. Nella stessa data perveniva una raccomandata, inviata il 28/06/2019, con la quale l'istante lamentava un malfunzionamento del modem ricevuto e dichiarava di essere stata informata, da un'operatrice Wind Tre, di un guasto alla centralina in base al quale veniva consigliata di effettuare un passaggio ad altro operatore. In prima battuta, preme porre all'attenzione di codesta rispettabile Autorità che l'istante procedeva (con raccomandata, lo si ricorda, inviata in data 28/06/2019!) a contestare una presunta anomalia del modem prima ancora che lo stesso fosse consegnato (in data 02/07/2019). In subordine, fa riferimento a dichiarazioni fornite dalla scrivente, in merito a un presunto guasto alla centralina che, in mancanza di adeguato supporto probatorio, si configurano allo stato come presumibilmente mendaci. A tal proposito, la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)”. Dal reclamo di luglio 2019 non risultavano pervenute richieste di disattivazione della linea o ulteriori contestazioni, come confermato da print dei contatti sottostante e dalla mancanza di atti allegati alla presente

istanza da parte della cliente. In conclusione, chiede il rigetto di tutte le domande poste dall'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Sul piano istruttorio va rilevata l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio, circostanza che non consente di analizzare compiutamente la situazione prospettata dall'istante. Quanto affermato dall'utente in merito alla mancata attivazione della linea non risulta accertato, in quanto sulla base dei tabulati Wind la stessa risulta attivata in data 21/06/2020. Inoltre, l'utente con una raccomandata del 28 giugno 2020 lamentava il malfunzionamento del modem, modem consegnato (così come provato dal gestore Wind) il 2/7/2020. Analogamente non risulta alcun reclamo da parte dell'utente relativo agli importi addebitati in fattura inoltrato a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito [www.wind.it](http://www.wind.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Infine, non risulta la richiesta di disdetta della linea telefonica e contestuale richiesta di risoluzione del contratto da parte dell'utente medesimo. Per tali motivazioni l'istanza non può essere accolta. Si richiama a tal proposito a titolo di esempio la Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia: "La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno". Inoltre, la Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto conferma che l'utente "[...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...]" L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]" Sul diritto all'indennizzo per mancata attivazione linea voce e dati dall'inizio del periodo di fatturazione 1/07/2019 alla data di presentazione dell'UG di € 2160,20 e allo storno di tutte le fatture emesse con rimborso somme pagate per € 93.37 e all'indennizzo per mancata risposta a reclamo per tot 300 euro, nulla è dovuto in quanto: l'istanza non può essere accolta a causa dell'incompletezza e insufficienza della documentazione probatoria da parte dell'istante. non risulta depositata alcuna prova circa il reclamo da parte dell'istante relativamente agli importi

addebitati in fattura da Wind. - non risulta alcun documento probatorio in merito alla richiesta di disdetta della linea telefonica e contestuale richiesta di risoluzione del contratto da parte dell'utente medesimo. 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 formulata dalla sig.ra Sxxx F. nei confronti di WIND TRE. 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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini