

**DELIBERA 281/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**S. A. I. Lxxx Qxxx / VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME ITALIA S.P.A.)**  
**(GU14/138397/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../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 S. A. I. Lxxx Qxxx del 19/06/2019 acquisita con protocollo n. 0268468 del 19/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 14.05.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando l'addebito di servizi a consumo mai utilizzati relativamente alla fattura di marzo 2019, pari ad € 1,73. L'utente richiede di effettuare una verifica di congruità anche sulle fatture precedenti. Si dà atto, tuttavia, che l'utente non ha prodotto documentazione alcuna. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno e la restituzione delle somme di cui in fattura; ii. l'applicazione di indennizzi per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo.

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

L'operatore Welcome Italia S.p.A., con memoria del 23.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che l'istante contesti genericamente servizi ingiustamente addebitati, quando in realtà trattasi di chiamate effettuate e tariffate a consumo come previsto dalle condizioni economiche dell'offerta commerciale sottoscritta; b. l'evidenza dei consumi sarebbe, inoltre, rinvenibile e verificabile nell'Area Clienti, nella sezione dettaglio fattura, che l'operatore allega in atti; c. infine, per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, altrettanto infondata sarebbe la richiesta del Cliente, stante la risposta fornita dall'avv. Castagnetta all'avv. Fusco il 10 maggio 2019; L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico, con riguardo alla istanza sub i., di storno/restituzione degli importi pagati in fattura, l'istante non ha assolto in alcun modo all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede appunto il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, 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). Nel caso in esame, oltre a mancare le fatture, non è stata data evidenza neppure degli eventuali pagamenti avvenuti in precedenza. Al contrario, l'operatore, pur nella brevità della sua memoria, ha contestato puntualmente le doglianze avanzate e ha prodotto documentazione a supporto della sua posizione. Con la richiesta sub ii., l'utente ha domandato l'applicazione di indennizzi per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo. La richiesta va disattesa sempre in considerazione della sopra citata carenza probatoria. Nella specie, manca agli atti la prova del reclamo sporto; e, ad ogni modo, l'operatore ha controdedotto e provato di avere riscontrato. Sul punto, nulla l'utente ha replicato nei termini regolamentari per rispondere alla memoria di controdeduzioni.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla S. A. I. Lxxx Qxxx nei confronti di Vianova Spa. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini