

**DELIBERA 474/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**A. Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/80327/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 16/12/2022;

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*”;

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 A. Mxxx del 07/02/2019 acquisita con protocollo n. 0053312 del 07/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione l'istante, signor A. Mxxx, ha lamentato: "In data 09.11.2017 l'utente inviava disdetta per modifica delle condizioni contrattuali. Dopo un reclamo telefonico per costi di cessazione, l'utente viene reso edotto da un operatore che vi sono altre sim dati del quale l'utente non ne conosceva l'esistenza in quanto mai state consegnate come precisato nei vari reclami scritti ai quali il gestore non ha dato alcun riscontro. Richieste: storno totale insoluto ritiro pratica dal recupero crediti senza spese per l'utente; indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; indennizzi per mancata trasparenza contrattuale; spese di procedura e rimborsi spese.

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

Si costituiva WIND TRE SPA deducendo che: "Con istanza GU14/80327/2019 protocollo n. 0053312 del 07.02.2019 depositata innanzi al Corecom Lazio, l'istante Mammola, in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 203/18/CONS nei confronti di WIND TRE lamentando di non aver mai richiesto l'attivazione di linee dati, chiedendo a Wind Tre lo storno dell'insoluto, il ritiro della pratica del recupero crediti a spese del Gestore ed il rimborso spese unitamente agli indennizzi per mancata risposta ai reclami e mancata trasparenza contrattuale. L'istante non riferisce le odierne contestazioni ad una numerazione specifica, inserendo il codice cliente 49625xxx. Di seguito vengono riportate le numerazioni relative al parco sim del codice cliente 4962xxx avente anagrafica "Ixxx Exxx DI A. Mxxx". Il Gestore eccepisce, preliminarmente l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso per le spese avute per la procedura, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 203/18/CONS), all'Autorità adita che potrà in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di 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. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare in merito. Vero è infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di

conciliazione non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 203/18/CONS in virtù del quale l'istanza è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia. Nell'istanza devono altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano. E' bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre spa, pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso, codesta spettabile Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le scarse indicazioni fornite da controparte. 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. Il signor Mxxx lamenta l'attivazione di alcune sim a suo dire che non ne conosceva l'esistenza e ne chiede lo storno totale da parte del Gestore. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. In primo luogo, si rileva che la Wind Tre spa in data 15.11.2012 ha ricevuto la richiesta di attivazione, rispettivamente dell'utenza 3394xxx (con portabilità del numero) e dell'utenza 3935xxxx ed i moduli venivano sottoposti a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le sim su indicate. Stessa situazione è avvenuta in data 12.04.2016, poiché il Gestore ha ricevuto una nuova richiesta di attivazione, rispettivamente dell'utenza 339xxxx (con nuova portabilità del numero 339 che nel frattempo era migrata ad altro operatore) e dell'utenza 32737xxxx. Sin da tali premesse è del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell'attivare le numerazioni. 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 avverse domande, con riferimento agli indennizzi. Si badi, 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 osserva, 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, Corecom Piemonte determina n. 8 del 2014). In tal senso appare utile richiamare la Delibera AGCOM 51/10/CR secondo la quale deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di

essa apposta è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata e relativa al riconoscimento di indennizzi, non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza. Alla luce delle considerazioni e deduzioni difensive le domande dell'istante risultano essere infondate e dovranno essere rigettate. L'istante ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre spa dell'importo di euro 394,43. 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, 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, 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 203/18/CONS art. 16 comma 4. Nelle memorie difensive di II termine: Ferme restando le eccezioni e la ricostruzione riportate nella memoria di primo termine, il Gestore intende specificare due punti. Ci preme ribadire ancora una volta la legittimità delle attivazioni delle utenze +39 3935xxx, +39 327xxx, per le quali il Gestore ha presentato la relativa documentazione sottoscritta dall'istante come prova della sua assoluta buona fede (doc. Proposta di contratto 2012 e Proposta di contratto 2016). 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 osserva, 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.. Si precisa che le segnalazioni PEC allegate non sono presenti sui nostri sistemi, poiché il nostro indirizzo PEC è il seguente CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it ed il numero fax è 8009. L'istante ha inviato le comunicazioni ad altri indirizzi ed ha utilizzato delle linee fax con prefissi 06 e 02, diversi da quelli sopra indicati e monitorati costantemente. Anche sul sito INI PEC del Ministero Sviluppo Economico la nostra mail certificata è denominata windtrespa@pec.windtre.it, ma si rappresenta che non è riferibile in ogni caso a contestazioni relative ad eventuali gestioni clienti. E' pertanto ancora più ferma convinzione del Gestore, certo di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile per i motivi su esposti. 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, 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, 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 203/18/CONS 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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. -Indennizzo per mancata risposta ai reclami: In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore si deve evidenziare che, l'istante invia i propri reclami ad altri indirizzi e non a quelli dell'operatore Wind Tre spa. Infatti, nella documentazione prodotta dall'istante vi sono due reclami inviati per fax, con prefisso 06 e 02, quando il fax dell'operatore è 8009xxx, un altro inviato mediante PEC all'indirizzo windtrespa@mailcert.it, indirizzo Pec anch'esso errato, con il quale comunicava il recesso ed altro. Inoltre, nell'invio per PEC, l'istante produce la sola ricevuta di accettazione dal sistema, ma non produce la documentazione relativa alla consegna della Poste Certificata Elettronica e la PEC non è valida se manca la ricevuta di avvenuta consegna. La Corte di Cassazione- Sez. Lavoro con la sentenza n. 20072 del 7 ottobre 2015, in particolare ha rilevato che: "la notifica a mezzo posta elettronica certificata non si esaurisce con l'invio telematico dell'atto, ma si perfeziona con la consegna del plico informatico nella casella di posta elettronica del destinatario e la prova di tale consegna è costituita dalla ricevuta di avvenuta consegna". L'istante inviando le comunicazioni ad altri indirizzi è privo di qualsiasi elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda, pertanto, non può che essere rigettata. - Indennità per attivazioni servizi non richiesti e rimborso per l'attivazione della numerazione n. 3935 dal 21.11.2012 al 27.03.2018 per euro 9.760,00; rimborso per l'attivazione della numerazione n. 327 dal 18.04.2016 al 27.03.2018 per euro 3.540,00. L'istante chiede il disconoscimento dei contratti sottoscritti, il primo nel 2012 ed il secondo nel 2016, pertanto la domanda è connessa ad un obbligo di fare che in quanto tale esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Le ulteriori questioni x relative all'autenticità delle sottoscrizioni esulano dalle competenze x di questa Autorità, ma devono essere rimesse nell'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c.. E' utile richiamare la Delibera AGCOM n. 51/10/CIR secondo la quale "x deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria". Inoltre, l'istante chiede la restituzione di somme senza però specificare la determinazione del calcolo, né allegando documenti probatori, la richiesta

risulta generica e indeterminata. Pertanto, stante la genericità, la indeterminatezza della richiesta, della mancanza di elementi probatori a sostegno della pretesa e la incompetenza di questa Autorità, la domanda non può che essere rigettata. - L'utente ha chiesto l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale. Si evidenzia che, la normativa di cui al Regolamento Indennizzi, non prevede tale casistica tra le fattispecie di disservizi indennizzabili e pertanto la domanda non è meritevole di accoglimento. -La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura. Spese di procedura, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza del signor A. Mxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre 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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini