

DELIBERA N. 23/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/653817/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/05/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 03/01/2024 acquisita con protocollo n. 0001XXXX del 03/01/2024;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 19/12/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/01/2024 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

In data 28/04/2023 riceveva una telefonata da parte del call center Wind che proponeva l'attivazione sull'utenza fissa di una linea internet ad € 22,99 mensili oltre ad una riduzione del canone mensile su nn. 4 linee mobili in uso al cliente, che sarebbe stato di € 6,20 per linea.

Il tutto senza spese di attivazione.

Decideva pertanto di aderire, ma la prima fattura ricevuta ammontava ad € 132,25, di cui € 99,99 per spese di attivazione contrariamente a quanto promesso, né il canone delle linee mobili risultava essere diminuito.

Contattava quindi il servizio clienti per ottenere copia della registrazione vocale contenente la predetta offerta, ma, nonostante le rassicurazioni dell'operatore, nulla è mai pervenuto.

Contesta la validità del contratto siglato in quanto, non contenendo l'importo dell'offerta, è da considerarsi nullo mancando in esso l'elemento patrimoniale.

Stante la nullità del contratto, restituiva a Wind con propria raccomandata del 03/10/2023 l'apparecchio modem ricevuto in dotazione.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Dichiararsi nullo, o comunque risolto per mancato rispetto delle condizioni proposte da Wind XXX, il contratto n. XXXXXXXXXXXXX;

b) Rimborso delle fatture n. FXXXXXXX del 22/06/2023 per euro 132,25 e n. FXXXXXXX del 22/07/2023 per euro 22,98;

c) Storno delle fatture n. FXXXXXXX del 22/08/2023, n. FXXXXXXX del 22/09/2023 e n. FXXXXXXX, tutte per euro 22,98 nonché di quelle eventuali future;

d) Riconoscimento spese legali per euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 19/02/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte istante.

In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità della richiesta di riconoscimento delle spese legali posto che il "Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" afferente alla delibera 353/19 e successive modifiche, all'art. 20 comma 6, statuisce

"Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale [...] può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità".

La contestazione de qua, avente ad oggetto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, si riferisce all'utenza fissa XXXXXXXXXXXX con un'offerta che prevede, oltre al modem, un'antenna in vendita abbinata; la numerazione della sim dati per l'antenna è la XXXXXXXXXXXX.

L'antenna contiene una SIM Dati che si collega alla stazione radio più vicina della rete mobile WINDXXX, a sua volta collegata alla centrale tramite fibra ottica.

L'utente inoltre risultava già titolare delle seguenti utenze mobili: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX.

In data 28/04/2023 il cliente rilasciava il consenso vocale finalizzato alla stipula del contratto che gli sarebbe stato inviato al fine di attivare i servizi richiesti.

In pari data veniva quindi inviata un'e-mail di conferma dell'offerta prescelta unitamente al contratto da sottoscrivere e ai dettagli dell'offerta.

In data 09/05/2023 il cliente sottoscriveva il contratto di cui sopra avente n. XXXXXXXXXXXX, per cui si provvedeva all'attivazione del servizio Superinternet FWA OUTDOOR sulla linea telefonica XXXXXXXXXXXX con Antenna e modem in vendita abbinata (sim dati per l'antenna: XXXXXXXXXXXX).

In virtù della presenza di utenze mobili già attive all'atto della sottoscrizione del contratto fisso, il cliente avrebbe goduto di uno sconto sul costo della linea fissa pagando quindi euro 23,99 in luogo di euro 25,99.

In data 28/07/2023 il cliente contattava il Servizio Clienti per reclamare la fattura n. XXXXXXXXXXXX.

Effettuate le verifiche del caso, sempre in data 28/07/2023, la convenuta inviava riscontro tramite e-mail per confermare quanto segue: “gli addebiti ricevuti sono congruenti con l'offerta risultante configurata e da te scelta”; l'utente veniva altresì invitato ad accedere all'Area clienti o all'app di Wind per “gestire la linea in qualunque momento”.

Nelle more, perveniva reclamo da parte del legale del cliente datato 24/08/2023 avente ad oggetto la medesima contestazione; veniva confermata tramite pec la regolarità degli addebiti.

Le linee oggetto del presente procedimento risultano tuttora attive e non risultano mai pervenute richieste di disdetta.

In primis, l'istanza deve essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata: in spregio di quanto dispone la Delibera 353/19/CONS e successive modifiche, l'istante contesta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate senza nulla provare, soprattutto senza allegare le eventuali fatture oggetto di contestazione, tantomeno l'istante allega una prova valida della restituzione dell'apparato (come invece indicato nel formulario GU14).

In ogni caso, nell'ipotesi di disdetta le rate sono dovute.

Entrando nel merito della res controversa, Wind ritiene le doglianze avanzate ex adverso prive di pregio, avendo attivato il piano tariffario prescelto conformemente alle richieste dell'utente.

Parte istante non solo aderiva, tramite il consenso vocale, alla stipula del contratto; riceveva altresì, tramite l'e-mail del 28/04/2023, la documentazione contrattuale corredata dalla sintesi dell'offerta.

Di conseguenza, sottoscriveva il contratto che per opportuna visibilità è stato allegato in atti.

Secondo le Condizioni generali di contratto, nel momento in cui l'istante ha firmato la proposta di contratto Wind per l'attivazione dell'utenza, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati.

Relativamente al contestato contributo di attivazione, lo stesso risulta riportato sulla copia contrattuale debitamente sottoscritta dall'utente e sulla sintesi contrattuale allegata al contratto; analogamente sulla citata documentazione risultano riportati i costi relativi al modem e all'antenna previsti dall'offerta.

Con particolare riferimento a questi ultimi, l'utente ne aveva avuto altresì visibilità tramite i documenti non fiscali n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX sui quali veniva specificato che, come da accordi commerciali, il costo del modem/antenna sarebbe stato addebitato ratealmente sul conto telefonico.

Vi è di più: i costi di cui si discute sono infine indicati sul sito ufficiale di Wind XXX alla pagina <https://www.XXX>.

Inoltre, già in risposta al reclamo del 28/07/2023, la convenuta non solo confermava la regolarità della fatturazione, ma invitava altresì il cliente ad accedere all'Area clienti o all'app di Wind per gestire la sua linea.

Il cliente avrebbe pertanto potuto avere contezza delle condizioni applicate anche tramite il sito di Wind.

Circa la posizione contabile, l'utente presenta un insoluto di euro 114,90 per un servizio correttamente erogato, di cui euro 99,9 riferiti al contributo di attivazione una tantum previsto dal contratto debitamente firmato come da documentazione in atti.

3. La replica dell'istante

In data 07/03/2024, l'istante ha prodotto documento di replica alla memoria di Wind che, in sede di istruttoria, è risultato incompleto in quanto composto di n. 3 facciate (pgg. 1, 3 e 5).

Previo avviso del Responsabile del Procedimento - notificato ad entrambe le parti - per l'integrazione della documentazione e relative contro-memorie, in data 19/04/2024 l'istante ha prodotto il documento completo che qui si riporta.

Sulla ricostruzione dei fatti.

Wind riporta che:

“in data 28/04/2023 il cliente rilasciava il consenso vocale, finalizzato alla stipula del contratto che gli sarebbe stato inviato al fine di attivare i servizi richiesti. In pari data veniva quindi inviata un'e-mail di conferma dell'offerta prescelta unitamente al contratto da sottoscrivere e ai dettagli dell'offerta”.

A sostegno dell'assunto viene riportata una registrazione vocale in cui l'operatrice “parlando in modo molto veloce (e a tratti incomprensibile)” domanda al XXX le proprie generalità anagrafiche e scandisce bene la data della telefonata - 28/04/2023 - chiedendone conferma all'istante.

Dopodiché pone le seguenti domande:

1) conferma che ha dato il consenso di essere contattato per la sottoscrizione del contratto?

2) conferma che la chiamata consisteva nella proposta di attivazione di un servizio della WindXXX?

3) accetta la registrazione a conferma della sottoscrizione del contratto in digitale?

Per poi concludere con l'operatrice che comunica l'invio di una e-mail all'indirizzo dell'istante a conferma dell'offerta con accluso il contratto.

“...manca un passaggio nella ricostruzione dei fatti così come descritta da Wind, poiché in quella registrazione l'operatrice fa un chiaro riferimento ad un precedente contatto telefonico tra la compagnia e il Sig. XXX nel quale venivano meglio rappresentati i dettagli dell'offerta; su di essi l'istante effettivamente si trovava del tutto d'accordo, ma all'imprescindibile condizione che non vi fossero costi ulteriori da sopportare, quali quelli di attivazione dell'offerta, circostanza sulla quale otteneva la pronta rassicurazione dell'operatore.

Forte di questo, in data 28/04/2023, durante la chiamata offerta agli atti da Wind, l'istante prestava il proprio consenso.

Quindi il ‘documento’ contenente la registrazione allegato da Wind al n. 1) è palesemente incompleto, poiché mancano tutti gli estremi e i dettagli dell'offerta, oggetto invece di una precedente call che la compagnia telefonica avrebbe potuto produrre e invece non ha fatto.

A questa omissione è conseguito un totale stravolgimento dei fatti oltre che della volontà contrattuale del Sig. XXX.

‘In pari data veniva quindi inviata un’e-mail di conferma dell’offerta prescelta unitamente al contratto da sottoscrivere e ai dettagli dell’offerta’ sostiene Wind.

NO! All’indirizzo e-mail dell’istante perveniva solo il contratto già firmato digitalmente e questo è ovvio perché è la stessa controparte che lo produce, con data, appunto, 28 aprile 2023 e non 9 maggio 2023, poiché in questo giorno, sempre come rappresentato graficamente in detta memoria a pagina 3, si aveva la mera attivazione del servizio; il file contenente i dettagli dell’offerta così come rappresentato graficamente in memoria Wind NON era compreso nella e-mail!.

Alla luce di quanto sopra nessun pregio rivestono i riscontri forniti da Wind ai reclami del Sig. XXX nei quali si riporta ‘gli addebiti ricevuti sono congruenti... con l’offerta da te scelta’, poiché così non è stato!

A parte l’addebito dei costi di attivazione, anche il canone da applicare sulle sim già intestate all’istante non aveva subito una diminuzione come invece dichiarato dall’operatore.

Una volta infatti 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”.

Nemmeno accedendo al sito si riesce ad ottenere queste registrazioni, checché ne dica Wind.

La difesa portata dalla compagnia telefonica è gravemente lacunosa e le difficoltà che l’utente incontra nell’ottenere quanto gli spetta (in questo caso le menzionate registrazioni) al fine di approntare compiutamente la propria linea difensiva, costringe lo scrivente a richiedere che l’Organismo CORECOM intervenga disponendo l’esibizione di queste riproduzioni vocali.

Nel primo grado la presente difesa ha provveduto ad allegare tutte le fatture contestate, sia da rimborsarsi che da stornarsi, le contestazioni inviate anche a mezzo dello scrivente, nonché ricevuta attestante la restituzione dell’apparecchio modem nel settembre 2023, adempiendo quindi al proprio onere probatorio, anzi non si comprende per quale motivo la compagnia telefonica neghi questo fatto.

Piuttosto è Wind che non ha dato prova del fatto di aver concluso un contratto valido e questo per le seguenti motivazioni.

Sui motivi in diritto.

L'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.

Come ampiamente argomentato nella parte in fatto, risulta che il Sig. XXX vedeva recapitarsi via e-mail da parte di Wind una proposta contrattuale già dallo stesso firmata digitalmente (tramite l'operatrice), però mancante dei dettagli dell'offerta.

“Una sottoscrizione in bianco, insomma...”.

Infatti, anche se controparte ha depositato una registrazione telefonica palesemente incompleta, è sufficiente ascoltarla con attenzione per capire che l'operatrice ed il Sig. XXX stanno facendo riferimento ad un precedente contatto, di cui però la Wind non fornisce traccia.

Peraltro è la stessa Wind che, nella propria memoria, nel riportare una Determina del 2019 sostiene

“... si ritiene che al dovere d'informare di una parte corrisponda l'onere di informarsi dall'altra... 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”.

“Il Sig. XXX, nella prima telefonata esplorativa che Wind non produce, aveva ottenuto la rassicurazione di non dover corrispondere nulla a titolo di spese di attivazione contrattuale, invece, nella prima fattura ne venivano addebitate per € 99,99; quindi è Wind che per prima non ha adempiuto ai propri doveri informativi, anzi sottacendo un addebito a precisa domanda del XXX.

In conclusione, si ribadisce che Wind non ha adempiuto al proprio onere probatorio, poiché la registrazione della chiamata in data 28/04/23 (data della firma) con l'istante dalla quale si dovrebbe dedurre un assenso alla conclusione del contratto, non ne contiene gli elementi principali, ossia l'oggetto (in essa non si parla né di tariffe, né di offerte, né in generale di nessun elemento da cui si possa desumere quale tipo di contratto viene 'sottoscritto'), né tanto meno l'accordo.

E' una registrazione 'vuota', SENZA OGGETTO e di conseguenza senza accordo, seguita poi dall'invio del contratto già illegittimamente sottoscritto digitalmente dal Sig. XXX, per tramite dell'operatore, il quale si è quindi visto vincolato suo malgrado.

Si ribadisce pertanto, come fatto in prima istanza, che il contratto che tuttora dovrebbe vincolare l'istante è in realtà nullo”.

4. La replica dell'operatore

In data 24/04/2024, in risposta alle repliche del 07/03/2024 e successiva integrazione, riportandosi alla memoria ed alle conclusioni già depositate in data 19/02/2024, Wind ha ribadito che i costi di cui si discute sono indicati, oltre che sulla sintesi contrattuale allegata al contratto, sul sito ufficiale di Wind XXX alla pagina <https://www.windXXX>

Inoltre, già in risposta ai reclami del 28/07/2023 e del 24/08/2023, Wind ha invitato l'utente ad accedere all'Area clienti o all'app di Wind XXX per gestire la sua linea e verificarne i costi.

Infine, ha inviato all'utente i documenti non fiscali n. XXXXXX e n. XXXXXX (Allegati 5 e 6 alla memoria) sui quali risulta indicato che, come da accordi commerciali, il costo del modem/antenna è addebitato ratealmente sul conto telefonico.

Per ciò che concerne la ricevuta della raccomandata allegata dall'utente unicamente al fascicolo UG/XXXXX/2023 del tentativo obbligatorio di conciliazione, conferma che tale documento non rappresenta una prova valida della rispedizione dell'apparato, difatti che dallo stesso non si evince alcuna causale afferente all'asserita “Restituzione dell'apparato”.

Inoltre, l'indirizzo del destinatario non è quello relativo alla Logistica.

Ad abundantiam, ribadisce la legittimità dei costi addebitati e da addebitare, anche in caso di recesso anticipato, per le motivazioni esposte in memoria.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene accolta l'eccezione relativa al riconoscimento delle spese legali richiesto al punto d), attesa la gratuità della presente procedura ed essendo solo facoltativa l'assistenza legale.

Deve altresì precisarsi che esulano dalla competenza del Corecom le statuizioni in ordine alla validità dei contratti, trattandosi di materia di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Difatti, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, l'oggetto del procedimento di definizione è limitato agli eventuali

rimborsi e indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ne consegue che la richiesta di cui al punto a) non può essere oggetto di trattazione.

Con riferimento al merito, si osserva che la presente controversia è incentrata sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito tramite vocal order.

L'istante, in particolare, ha dedotto che, nonostante la proposta di una linea fissa ad euro 22,99 mensili, la riduzione del canone su 4 utenze mobili già in uso e l'assenza di spese di attivazione, riceveva fattura per l'importo di euro 132,25, di cui euro 99,99 per spese di attivazione, con canone mobile invariato.

Di contro, l'operatore ritiene prive di pregio le doglianze avanzate ritenendo di aver provveduto ad attivare il piano tariffario prescelto conformemente alle richieste dell'utente.

Tanto premesso, le richieste di cui ai punti b) e c) vengono trattate congiuntamente e respinte per i motivi che seguono.

In primis, è utile richiamare quel consolidato orientamento per cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, 11-15677 e, da ultimo, Cass., sez. 11, 20 gennaio 2010 n. 936)

“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Sempre in via generale, 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.

La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...), avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”.

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.

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

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/CIR).

Nel caso di specie, in base alla documentazione agli atti non può affermarsi che il cliente, in fase di stipula, avesse piena conoscenza dei costi che sarebbero stati esposti in fattura, dacché il file audio del 28/04/2023 prodotto dall'operatore rivela esclusivamente la manifestazione di consensi ai fini dell'attivazione di non meglio precisati servizi/prodotti Wind.

Nessuna menzione, invece, dell'offerta prescelta, delle sue caratteristiche e/o delle modalità per reperirle.

La mancanza delle ulteriori registrazioni vocali non consente dunque di accertare l'effettiva contezza dell'istante sulle condizioni prospettagli telefonicamente.

E' pur vero che quello stesso giorno, il 28/04/2023, l'istante riceveva quel "SOLO contratto già firmato digitalmente" (mai disconosciuto dall'istante) che, per l'offerta "Super Internet Casa", prevedeva espressamente "antenna e modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico" ed opzioni aggiuntive "GIGA illimitati per le tue SIM-Contributo Attivazione una tantum" (e riconoscimento del diritto di recesso senza costi di disattivazione in ragione della richiesta di immediata attivazione del servizio).

Ciò nonostante, non risultano nell'immediatezza richieste di chiarimento all'operatore o comunicazioni di recesso.

Difatti, l'istante si attivava solo tre mesi dopo, allorchè reclamava contro la fattura n. FXXXXXXX che esponeva, tra l'altro, proprio quei costi di attivazione, antenna e modem chiaramente rappresentati nella proposta di contratto sottoscritta.

In base a tanto, le richieste di storno e rimborso non possono essere accolte rispetto a quanto fatturato per contributo di attivazione, antenna e modem.

Né possono essere riconosciuti ulteriori storni e rimborsi giacchè la fatturazione in atti espone per l'abbonamento linea fissa l'importo di euro 22,98 (FXXXXXXX del 22/06/2023, FXXXXXXX del 22/08/2023, FXXXXXXX del 22/09/2023, FXXXXXXX del 22/10/2023, FXXXXXXX del 22/11/2023, FXXXXXXX del 22/12/2023).

Alcuno storno/rimborso può essere riconosciuto rispetto all'asserita difformità della fatturazione mobile, stante la genericità delle doglianze e la completa assenza di evidenze sul punto.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 17/05/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca