

**DELIBERA N. 122/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**D. BXXX / WINDTRE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/55/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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 del Sig. D. Bxxx di cui al prot. D550 del 20.01.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Il Sig. D. Bxxx fa presente quanto segue:

- 1) di avere stipulato per via telefonica in data 20.04.2016 un contratto relativo all'utenza fissa 0775xxxx09, che prevedeva la tariffa di euro 24,95 (All Inclusive Unlimited), senza costi di attivazione e con la promozione del comodato d'uso del modem;
- 2) che mai la suddetta linea si era connessa con Internet, per assenza di megabyte e che Vodafone non aveva mai provveduto a risolvere tale problematica, nonostante le numerose segnalazioni del disservizio;
- 3) che aveva ricevuto da Wind la fattura 73085244 del 21.5.2016 contenente le voci "costo di attivazione" e "abbonamento apparato ADSL", che non erano state oggetto di informativa in sede di conclusione del contratto telefonico;
- 4) che anche le successive fatture n. 7312070921 e n. 7315543504, di importo rispettivamente pari a euro 51,09 e 57,55 contenevano la voce "abbonamento apparato ADSL";
- 5) che conseguentemente aveva sospeso il pagamento delle fatture;
- 6) che Wind gli aveva sospeso il servizio dal 2 agosto 2016;
- 7) che, con comunicazione del 28.10.2016, ricevuta il 3.11.2016, aveva reclamato la situazione sopra esposta, senza ottenere alcun riscontro;

L'istante chiede, dunque, lo storno delle fatture e un indennizzo anche per la perdita del proprio numero storico.

## **2. Posizione del gestore**

WindTre S.p.A. (già Wind S.p.A.) rileva che l'istante aveva effettivamente attivato l'offerta All Inclusive Unlimited in data 20.04.2016. Il gestore sostiene di avere successivamente adempiuto correttamente ad ogni proprio obbligo, fatturando somme conformi al contratto sottoscritto e allega documentazione a comprova della circostanza che l'istante aveva ricevuto informazioni conformi alle condizioni contrattuali applicate. Quanto al malfunzionamento dell'ADSL, Wind fa riferimento ai programmi disponibili in rete, con cui gli utenti possono verificare i valori della connessione, programmi ai cui risultati è riconosciuto valore probatorio, per poi reclamare nei casi di standard inferiori a quanto convenuto in sede contrattuale, rilevando che nulla di tutto ciò è stato realizzato dall'istante.

Wind eccepisce inoltre di non aver ricevuto alcun reclamo scritto precedente a quello del 28.10.2016; contesta la tardività di tale reclamo rispetto al disservizio lamentato, rilevando che è onere del cliente provare di avere segnalato il disservizio al gestore; rileva che secondo l'indirizzo costante dei Corecom non può essere riconosciuto alcun indennizzo, in materia di malfunzionamento, se l'istante non prova di averlo segnalato al gestore; di aver regolarmente inviato all'istante in data 18.08.2016 una comunicazione di preavviso di distacco per morosità; che l'istante è moroso per euro 272,66; conclude per il rigetto dell'istanza.

### 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 possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. A riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ebbene, nel caso di specie l'utente lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle oggetto di contratto telefonico e, in particolare, di costi aggiuntivi dei quali non sarebbe stato adeguatamente informato all'atto della conclusione del contratto. In difetto di prova da parte dell'operatore circa la correttezza del proprio operato, l'istante ha diritto al ricalcolo della propria posizione debitoria. Wind, pur citando documentazione a comprova delle proprie difese, non ha allegato alcun documento a conferma di quanto sostenuto ed è pertanto responsabile di quanto contestato dall'istante sotto il profilo dell'addebito di costi aggiuntivi e della mancata attivazione della linea ADSL.

Pertanto, all'istante deve essere riconosciuto lo storno delle somme applicate in eccedenza rispetto all'offerta contrattuale sottoscritta. Resta a carico dell'istante il residuo insoluto, ove presente. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione della linea ADSL, atteso che Wind non ha fornito la prova della regolare erogazione del servizio, deve essere riconosciuto per il periodo dal 20.04.2016 al 3.11.2016, data di ricezione del reclamo, per un totale di 197 giorni.

Quanto all'indennizzo per la perdita del numero, la sospensione della linea è addebitabile al fatto colposo dell'istante, che avrebbe dovuto farsi carico del pagamento

parziale delle fatture, in relazione agli importi non contestati. Pertanto, nulla può essere riconosciuto a tale titolo.

Wind non ha invece riscontrato il reclamo del 28.10.2016, pertanto va riconosciuto un indennizzo per il periodo dal 19.12.2016 al 18.01.2017, pari a euro 31,00.

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/03/CONS, in considerazione del comportamento processuale delle parti, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. D. Bxxx nei confronti della società WindTres.p.a. (già Winds.p.a.), per i motivi sopra indicati.
2. WindTres.p.a. è tenuta al rimborso e/o allo storno delle somme portate dalle fatture emesse ma non comunicate in sede di conclusione del contratto e versate dal ricorrente;
3. il Sig. D. Bxxx è tenuto al pagamento del residuo insoluto, ove presente;
4. WindTres.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 31,00 (trentuno/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami ex artt. 2 e 11.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS; euro 492,50 a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea ADSL dal 20.04.2016 al 3.11.2016;

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, 22/07/2022

f.to

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini