

**DELIBERA 489/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**Axxx Dxxx Vxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/606604/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **Axxx Dxxx Vxxx** del 10/05/2023 acquisita con protocollo n. 0125044 del 10/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente contesta l'addebito per servizi non richiesti afferenti ad abbonamento WINDTRE, mai sottoscritto, denominato “Office Plus FWA”; in particolare l'istante deduce che gli addebiti in conto corrente sono decorsi dal mese di settembre 2021, che i servizi non venivano mai erogati dal Gestore e che sono stati oggetto di richiesta di disdetta non lavorata da WINDTRE. A conferma di quanto sostenuto, rileva di aver formalizzato recesso e contestuale richiesta di rimborso dei canoni a mezzo pec del 06.09.2022 e del 29.11.2022, ma senza esito. Premesso quanto sopra richiedeva: il rimborso dei canoni indebitamente pagati da settembre 2021, e la relativa disattivazione del servizio office plus FWA, per complessivi € 600,00.

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

Si costituiva tempestivamente l'operatore WINDTRE a mezzo memoria difensiva del 26.06.2023 contestando, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza in quanto genericamente formulata. Nel merito, l'Operatore Wind precisava che le numerazioni oggetto di doglianza erano in realtà due ovvero: a) la linea fissa Voip n. 0773.28xxx, in accesso FWA, associata al contratto n. 15276230xxx, con offerta OFFICE PLUS (attivata in data 30.06.2021 in abbinamento al modem acquisito con la formula della vendita a rate) e cessata in data 01.06.2023 su richiesta della parte; b) la linea fissa Voip in NP n. 0773.3013, associata al contratto n. 1527706590250 (mai attivata da WindTre a fronte della rinuncia dell'istante). Data tale premessa, e con precipuo riferimento ai lamentati servizi non richiesti, esponeva quanto segue: “in data 11/05/2021 il cliente sottoscriveva una proposta di contratto business, per la sede di Via Abbazia 14 Sermoneta LT, ai fini dell'attivazione del prodotto fisso dati e Voip, con offerta “OFFICE PLUS” in accesso FWA e DN Voip nativo Wind Tre e relativa SIM FWA n. 38924xxx. L'attivazione dell'accesso FWA (FWA.w50511004) e della nuova linea avente numerazione n. 0773xxx si completava in data 30/06/2021, tramite l'ordine n. Id 1-527623xxx, previo contatto al cliente finalizzato a concordare l'appuntamento con il tecnico nella sede di attivazione del servizio (...). Per completezza di informazioni si allega il verbale di collaudo debitamente sottoscritto dall'istante relativo alla suindicata utenza fissa (...). Sempre in data 11/05/2021 e per la medesima sede veniva sottoscritta dall'istante un'altra proposta di contratto business finalizzata

all'attivazione della linea fissa Voip in NP n. 07733013, con piano tariffario "OFFICE PLUS", in accesso FWA e relativa sim FWA. Si precisa che in data 21/05/2021 veniva regolarmente avanzato l'ordine di attivazione N PH 1 5277065xxx, con data prevista per l'appuntamento 24/05/2021, tuttavia il tecnico il loco riscontrava un problema tecnico. In data 13/07/2021 l'ente preposto contattava il cliente per verificare la volontà a proseguire con l'attivazione della linea fissa dati e Voip "OFFICE PLUS" in accesso FWA e DN Voip in NP n. 07733013 e quest'ultimo dichiarava di voler dare seguito all'attivazione in NP della suindicata numerazione senza l'installazione di una nuova antenna. Veniva, pertanto, programmato un intervento tecnico per il 28/07/2021 che si concludeva con la seguente nota: "28.07 Site Chiamata su circolare dal tecnico Andrea lo stesso si trova presso il cliente ma non può procedere all'installazione dell'fwa in quanto il cliente non ha ricevuto la sim, si richiede nuovo app.to". In data 09/08/2021, tramite segnalazione del gruppo competente, su richiesta dell'istante veniva annullato l'ordine n. id 1- 5277065xxx con la seguente motivazione: "tempi di attesa troppo lunghi". Relativamente alla contestata omessa risposta al reclamo, WINDTRE precisava che: "Il 06/09/2022 perveniva PEC di reclamo con la quale parte attrice contestava le fatture emesse dal 21/09/2021 al 21/07/2022 per servizio mai richiesto. La contestazione veniva prontamente presa in carico e ritenuta infondata avuto riguardo alla conformità della documentazione associata all'ordine di attivazione id n. 1-527623033775, corredata dalla proposta di contratto regolarmente sottoscritto, in data 11/05/2021, dal legale rappresentante, in cui veniva apposto il timbro aziendale per l'attivazione di una nuova linea avente piano tariffario "Office Plus Special FWA". Nel caso di specie l'istante avrebbe dovuto inviare, a mezzo PEC, una dichiarazione di disconoscimento dell'utenza. L'esito del reclamo veniva comunicato tramite PEC, inoltrata in data 05/10/2022 all'indirizzo [abbazia\\_valvisciolo@pec.it](mailto:abbazia_valvisciolo@pec.it), di cui si allega la ricevuta di consegna, in aderenza alla tempistica prevista dalla Carta dei Servizi. In data 29/11/2022 perveniva un'altra PEC con la quale il cliente chiedeva la cessazione della consistenza contrattuale, oltre al rimborso delle somme per i servizi, a detta dello stesso, mai sottoscritti afferenti il prodotto office plus FWA. La contestazione, tempestivamente gestita dal gruppo preposto, veniva ritenuta non accoglibile in quanto l'autocertificazione di disconoscimento non risultava conforme, pertanto venivano indicati gli elementi necessari e la documentazione a corredo da produrre nel caso di specie. Il mancato accoglimento del suindicato reclamo veniva comunicato all'istante a mezzo PEC, trasmessa in data 18/01/2023 al medesimo indirizzo, di cui si acclude la ricevuta di consegna". In ultimo, in merito alla definitiva disattivazione del servizio, il Gestore deduceva altresì che: "a causa di un disallineamento tecnico, la cessazione dell'utenza fissa dati e Voip n. 0773287054 si completava il 01/06/2023 pertanto, tenuto conto della richiesta espressa di risoluzione del contratto formulata dalla parte attrice tramite PEC del 29/11/2022, la convenuta ha provveduto nelle more del presente procedimento ad emettere una Nota di credito di importo pari ad € 150,49 + IVA, fino all'effettiva cessazione della linea sui sistemi di Wind Tre". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto concludeva deducendo che a carico dell'utenza risultava un insoluto per € 427,00 nei confronti del quale richiedeva la

parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di WindTre ad eventuali indennizzi.

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

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, la domanda di parte ricorrente di rimborso per servizi non richiesti/non attivati non può essere accolta, in quanto non fondata per le motivazioni qui di seguito riportate. Sotto un profilo preliminare, si evidenzia l'infondatezza delle doglianze avente ad oggetto l'attivazione di servizi non richiesti, in quanto Wind Tre ha regolarmente prodotto, nel corso del procedimento, copia di due PDA, entrambe datate 11.05.2021, sottoscritte dal legale rappresentante dell'Abbazia di Valvisciolo – tale Padre Dante Rossi – entrambe corredate dal timbro dell'ente. E non solo, con riferimento all'attivazione del servizio – per il quale si entrerà nel merito infra – il Gestore produce altresì modulo tecnico di collaudo per attivazione dell'accesso FWA e di nuova linea, anch'esso debitamente sottoscritto dal legale rappresentante. Orbene, è evidente che a fronte di specifica contestazione dell'utente di disconoscimento del rapporto contrattuale (suffragato dalla PEC del 6.06.2022 laddove si contestano “servizi mai sottoscritti”) qualora il Gestore produca, come avvenuto in sede istruttoria, i contratti corredate di firma (e nel caso di specie di correlato “timbro”), la fattispecie in esame assume un diverso rilievo che esula dalla competenza decisionale dello scrivente Corecom. Preme anzitutto rilevare – nel rito – che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel caso di specie, così come sono stati rappresentati i fatti, l'Abbazia Valvisciolo, n.q. di l.r.p.t., ha sollevato dinanzi l'intestato Corecom la nullità del rapporto (asseritamente) sottoscritto con WINDTRE. Da tale annullamento (rectius: dall'accertata falsità delle firme) ne discende tout court l'illegittimità dell'operato del Gestore e, quindi, la fondatezza della richiesta di storni e rimborsi. Tale allegazione dell'istante, tuttavia, è stata radicalmente confutata dalla produzione documentale cui sopra si è fatto cenno. Ne deriva che la fattispecie che ne residua presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto; accertamento che, come visto, dal tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non può essere di competenza del Corecom. Sul punto sono numerosissime le pronunce rese dall'Autorità in materia, laddove è stato reiteratamente chiarito che il Corecom non è competente in materia di verifica dell'autenticità di una sottoscrizione, atteso che il cd. disconoscimento di autenticità, avente per oggetto una scrittura o la sottoscrizione su di essa apposta e disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c., è demandabile all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22

gennaio 2004, n. 935; delibera Agcom 23/19/CIR). In tal senso si veda la Delibera Agcom n. 51/10/CIR per la quale “Deve affermarsi l’incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell’autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935; si veda anche Delibera AGCOM 45/12/CIR). Più in generale, e per onere di completezza, va evidenziato che in caso di contestazione dell’utente 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 (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 – Corecom Sicilia Determina n° 30/2020). Nel caso di specie, come visto, l’operatore ha fornito prova di aver ricevuto due PDA dell’11.05.2021 che hanno determinato l’attivazione dei servizi richiesti (rectius, come vedremo, di una sola linea), depositando contratto che risulta sottoscritto in calce dal legale rappresentante Padre Dante Rossi. Si ritiene pertanto che verosimilmente l’operatore, effettuati i controlli nell’ambito della procedura di attivazione delle utenze abbia attivato le utenze in esame, ritenendole regolari (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15). Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell’autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, rimborsi ed indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento (ex multis Corecom Marche Delibera n°11/2021). In conclusione, per quanto attiene la fattispecie rilevante in questa sede (attivazione servizi non richiesti), il Gestore – depositando i contratti sottoscritti – ha superato la prova su di esso incombente, confutando il contestato disservizio, mentre per ogni ulteriore rilievo di merito (nullità del contratto/falsità delle firme) residuerà per l’utente l’azione dinanzi l’Autorità Giudiziaria preposta. Sotto il diverso profilo della correttezza delle fatturazioni emessa da Wind Tre, viceversa, si osserva quanto segue. All’esito dell’istruttoria è emerso che, sempre alla data dell’11.05.2021 e per la medesima sede venivano sottoscritta dall’istante due proposte di contratto business finalizzata all’attivazione una della linea fissa Voip n. 0773.28xxxx, in accesso FWA, associata al contratto n. 1527623xxx, con offerta OFFICE PLUS (poi nei fatti, attivata in data 30.06.2021) e l’altra della linea fissa Voip in Number Portability n. 0773.3013, associata al contratto n. 152770659xx, che però non veniva mai attivata. Quest’ultima, a fronte di un ritardo tecnico dovuto alla necessità di installare una nuova antenna, non veniva più finalizzata dall’Operatore a fronte della rinuncia dell’istante pervenuta il successivo 2.08.2021 (motivo indicato dal Cliente nel gestionale WindTre “tempi di attesa troppo lunghi”). Per tale aspetto giova rilevare da un lato che l’annullamento del processo di attivazione della linea 0773.3013 è avvenuto entro la tempistica prevista dal Gestore dalle Condizioni Generali di Contratto (cfr. art. 8 Attivazione del Servizio: “WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta”) e, dall’altro, che la linea de qua non veniva fatturata (e quindi

addebitata) a carico dell'utenza. Ed invero, dalle fatturazioni prodotte nel corso dell'istruttoria emerge che WINDTRE ha fatturato canoni e servizi afferenti la sola linea 0773xxx (offerta "Office PLUS FWA") e non anche quella mai attivata. In ultimo, per motivi di completezza, si rileva che il caso di specie neppure rileva come fattispecie di mancata attivazione, in quanto non risultano aperte segnalazioni di guasto e/o di assenza linea da parte dell'utente; ed invero nella stessa PEC del 6.09.2022 – comunque rimessa a distanza di un anno dall'apertura del ciclo di fatturazione – la parte istante lamenta non tanto la mancata attivazione del servizio, quanto la richiesta di rimborso per servizi mai sottoscritti. In conclusione, neanche sotto tali profili, sarà possibile accogliere la richiesta di rimborso.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza dell' **Axxx Dxxx Vxxx** nei confronti della società WINDTRE (VERY MOBILE), 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, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI