

**DELIBERA 503/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**V. Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/622456/2023)**

**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 V. Txxx del 24/07/2023 acquisita con protocollo n. 0196717 del 24/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare con WINDTRE di un abbonamento contraddistinto al numero P100477xx, contesta: “gli addebiti del 04.04.2023 importo € 42,97, € 41,98, € 41,98 di cui non comprendo la ragione e pertanto non dovuti a WINDTRE configurandosi nell'attivazione di servizi non richiesti a pagamento”. A tal proposito, l'utente deduceva di aver inviato reclamo PEC del 6.04.2023 e poi sollecito del 20.06.2023, in entrambi i casi senza ricevere risposta. Poste tali premesse richiedeva: i. il rimborso degli importi addebitati illegittimamente in data 04.04.2023, rispettivamente per € 42,97, € 41,98 ed € 41,98; ii. Indennizzo per attivazione piano tariffario non richiesto/condizioni non conformi e mancata trasparenza contrattuale; iii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo iv. indennizzi da Regolamento AGCOM, così per un totale (rimborso + indennizzi) di € 1.450,00, oltre alle spese di procedura per ulteriori € 200,00.

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

Con memoria difensiva di parte del 5.10.2023, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare precisava che le utenze di cui al presente procedimento sono in realtà tre SIM mobili con numerazione 3491xxx, 3332xxxx e 3401xxx, regolarmente utilizzate dall'istante. Sempre in via preliminare e nel rito, WINDTRE rilevava l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione, ai sensi dell'Allegato A della Delibera 670/20/CONS, limitatamente al concetto di “recapito di telefonia mobile ed indirizzo e-mail riferibile all'utente” in quanto lo stesso recapito non era stato inserito in Conciliaweb dal soggetto delegato. In ultimo, ancora una volta sotto il profilo del rito, il Gestore eccepiva l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione Delibera in quanto la domanda avversaria è stata quantificata in indennizzi di € 1.450.00, con la palese connotazione di una richiesta di risarcimento del danno, preclusa in questa sede. Nel merito, WINDTRE contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. In merito alla contestata applicazione di condizioni difformi da quelle contrattualmente dovute, il Gestore osservava come n data 08.02.2023 fosse iniziata una campagna promozionale di Wind Tre volta alla commercializzazione della nuova tariffa mobile “MIA Unlimited Easy Pay”, che prevedeva Minuti Illimitati, 500 SMS e GIGA Illimitati a 11,99€/mese: il Sig.

TAMBONE, ricevuta l'offerta commerciale, contattava il Servizio Clienti WINDTRE, per aderire alla campagna succitata per tutte e tre le numerazioni mobili n. 3491xx, n. 3332xxx e n. 3401xxx. Sul punto, il Gestore precisava che per la relativa accettazione, l'utente sottoscriveva digitalmente i contratti (tramite sistema OTP), comunicando altresì gli estremi del proprio documento di riconoscimento in corso di validità (i citati documenti venivano versati in atti dal Gestore). In punto di contestato omesso riscontro ai reclami, la WINDTRE eccepiva di aver tempestivamente riscontrato i reclami dell'utente precisando come – in ogni caso – gli stessi non avessero alcun valore legale in quanto proveniente dalla PEC di terzo soggetto estraneo e completamente priva non solo del documento di riconoscimento dell'istante, ma anche della delega del cliente. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante ed in assenza dell'invio di reclami o contestazioni specifiche, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note datate 12.10.2023, l'utente contestava in fatto ed in diritto quanto rilevato dall'Operatore in sede difensiva e rilevava in sintesi come la WINDTRE non avesse fornito prova sul fatto che il Sig. TAMBONE fosse stato informato dei costi che gli sarebbero stati addebitati, a fronte della variazione commerciale, ossia degli importi oggetto di contestazione (n.3 addebiti). In particolare, l'istante lamentava una variazione commerciale del profilo risalente al passaggio da H3G a WINDTRE, con addebito di costi aggiuntivi mai fatti oggetto di comunicazione all'istante; sul punto l'utente specificava che: “la variazione veniva giustificata dall'operatore” come “dovuta della fusione del gestore” con H3G. Con riferimento alle offerte commerciali operanti tra le parti, l'istante eccepiva come le locandine prodotte dal Gestore fossero in effetti dei semplici file PDF informativi del tutto sprovvisti della prova di invio/ricezione al proprio Cliente. Premesso quanto sopra, l'utente insisteva per le proprie richieste di rimborso ed indennizzo così specificate in sede di istanza introduttiva.

### **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 trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare è doveroso precisare che, l'istanza di definizione di cui si discute risulti alquanto generica in quanto l'utente nella descrizione dei fatti ha semplicemente dichiarato “Si lamenta l'addebito illegittimo da parte del gestore WINDTRE per importi che mi sono ritrovato nell'estratto bancario, in riferimento agli addebiti del 04.04.2023 importo 42,97, 41,98, 41,98 di cui non comprendo la ragione e pertanto non dovuti a WINDTRE configurandosi nell'attivazione di servizi non richiesti a pagamento.” E non solo, l'istanza si presenta totalmente priva della dovuta documentazione inerente l'oggetto del contendere, avendo peraltro l'istante completamente omesso di specificare: a) le voci di costo/addebito presenti in fattura per i quali se ne assume l'illegittimità (vi è solo il generico riferimento a tre diversi importi); b) il nome dell'abbonamento e/o dell'offerta

commerciale che si assume essere stata applicata dal Gestore in assenza del consenso dell'utente; c) la prova del pagamento degli importi per i quali si richiede il rimborso (non viene, infatti, depositato il richiamato estratto bancario). Ma la genericità dell'istanza si desume altresì da una serie di ulteriori elementi non di poco rilievo alla luce delle determinazioni che il soggetto Deliberante dovrebbe assumere all'esito del procedimento: ed infatti, l'istante neppure specifica il tipo di servizio attivo (viene indicato, peraltro erroneamente, "linea fissa + mobile"), non identifica quale tipo di abbonamento è vigente tra le parti, omettendo altresì di indicare le numerazioni coinvolte e limitandosi a fare generico riferimento ad un codice contratto; sul punto, si osserva che solo a seguito della costituzione del Gestore, verrà chiarito che in realtà il rapporto in parola coinvolge tre SIM mobili con piano ricaricabile. Anche a voler ricostruire i reali fatti oggetto di contestazione, nell'ottica di favorire l'utente – ancorché nel caso di specie fosse delegato soggetto accreditato – si rileva che dalla disamina dei reclami non si evince con chiarezza neppure la ragione del contendere. Ed infatti se nel reclamo si fa espresso riferimento ad una richiesta di rimborso per importi "non dovuti in quanto disdetto a causa dei continui disservizi di internet recati" (cfr. reclamo del 6.04.2023), in sede di istanza GU14 (e successive repliche) si fa esclusivo riferimento ai servizi e/o a profili tariffari non richiesti. Quindi se da un lato gli importi de quibus – per quanto genericamente indicati – vengono contestati a fronte di un recesso giustificato da un disservizio sulla linea, dall'altro in sede di conciliazione (e poi definizione), il motivo è rinvenibile nell'applicazione di un profilo tariffario (neppure specificato) non richiesto/sottoscritto dall'utente. Tale estrema genericità non è stata superata dall'utente nemmeno in sede di deposito di repliche, del tutto ridondanti e ripetitive di un unico concetto (applicazione di una nuova tariffa a seguito di fusione dei Gestori H3G e WINDTRE); pertanto nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti, nella considerazione che l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea e pertinente documentazione a sostegno delle proprie doglianze (ad esempio la fattura contestata, di cui non ne viene neppure indicato il numero identificativo o l'estratto bancario per il quale si lamenta l'addebito) e per cui oggi chiede il rimborso e l'indennizzo. Nel caso di specie, per come sopra ribadito la descrizione dei fatti risulta addirittura contraddittoria e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione non solo dell'oggetto della controversia, ma anche delle ragioni per le quali il Gestore avrebbe applicato illegittimamente gli importi oggetto di rimborso. È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura degli inadempimenti lamentati, non avendo infatti l'istante circostanziato i necessari elementi a puntello delle richieste, attesa la totale genericità delle contestazioni sugli asseriti disservizi, reclami presentati e sui singoli addebiti per servizi non richiesti. Richiede infine, come visto, la restituzione di somme illegittimamente prelevate, senza tuttavia dimostrare gli esborsi effettuati. Pertanto è doveroso richiamare al riguardo l'orientamento costante dell'Autorità, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della propria richiesta. E ancora: "Deve essere rigettata la domanda dell'utente da cui non emergano elementi, neanche in via indiziaria, da cui dedurre il diritto dell'utente stesso all'applicazione del

piano tariffario rivendicato” (Corecom Umbria Delibera n. 24/12). Si richiama anche la recente delibera n. 146/2020 con la quale l’Agcom respinge le richieste di indennizzo e di storno con la seguente motivazione: “Non può, innanzitutto, essere accolta la richiesta di sospensione dei pagamenti per quanto riguarda "costi non previsti nel contratto firmato inizialmente" stante l'evidente assoluta genericità della stessa, non supportata, tra l'altro, da alcuna documentazione a tal fine prodotta dall'istante [...]. Del resto, la stessa PEC di reclamo del 6.04.2023, peraltro inviata per conto dell’utente da terzo soggetto estraneo (e stando alle contestazioni del Gestore, pure in assenza di delega e documento), non sarebbe atto idoneo a configurare una contestazione di fattura atteso che – come ampiamente argomentato – le ragioni del contendere erano differenti da quelle poi formalizzate in questa sede; sul punto ci si riporta alla pronuncia di Codesto Corecom Lazio (Delibera 090/2022) laddove veniva rigettata l’istanza dell’utente perchè: “Nel caso di specie, l’istante non allega nessuna risultanza dalla quale emerga quali siano i servizi contestati e quali siano i costi illegittimi che lo stesso subisca. Non solo. Anche sulle fatture alcun reclamo risulta inviato all’operatore. [...] Ciò premesso, si ritiene che [...] la parte istante non abbia corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti dall’art. 9 Allegato A Delibera 73/11/CONS, a causa della genericità delle richieste”. In conclusione, tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste di rimborso ed indennizzo dell’utente non meritevoli di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Si rigetta l’istanza del sig. **V. Txxx**, nei confronti della società WINDTRE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. Si compenano le spese di procedura,
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



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini