

**DELIBERA 124/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**M. TXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/202904/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 M. TXXX del 12/11/2019 acquisita con protocollo n. 0486482 del 12/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione, il Sig. M. TXXX lamentava e richiedeva quanto segue: "IL GIORNO 26/02/19, MI VIENE SOSPESA LA LINEA VOCE + ADSL SENZA PREAVVISO, DOVUTA AL MANCATO PAGAMENTO POICHE' LE BOLLETTE NON MI SONO STATE RECAPITATE. HO PROVATO A CONTATTARE L'OPERATORE CON ESITO NEGATIVO. MI TROVO ANCHE A PAGARE DELLE BOLLETTE CHE NON CORRISPONDONO A QUANTO PATTUITO DA CONTRATTO. – Richieste: CHIEDO AL GESTORE WIND LA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA, E IL RICALCOLO DEGLI IMPORTI NON DOVUTI. INOLTRE DOPO IL RISCONTRO AVVENUTO TELEFONICAMENTE HO AVUTO UNA DIMENTICANZA NEL METTERE IN DISCUSSIONE ANCHE IL CANONE IN VISTA DI CUI IO NON HO FATTO ALCUNA RICHIESTA E NON MI ERO ACCORTO DI QUESTO ADDEBITO E POSSEDENDO UN TELEFONO SENZA DISPLAY NON CREDO DI AVER NEANCHE MAI POTUTO USUFRUIRE DI TALE SERVIZIO, IN ULTIMA NOTA ANCHE L'ADDEBITO DELLA CONSEGNA DEGLI ELENCHI TELEFONICI MAI RICEVUTI E A MIO RICORDO MAI RICHIESTI. PRENDENDO CONOSCENZA IN SEGUITO CHE, NONOSTANTE IL SERVIZIO SOSPESO E CREDEVO TERMINATO IN QUANTO NON PERVENIVA ASSOLUTAMENTE LINEA NEANCHE IN ENTRATA. IL CANONE MENSILE è ANDATO AVANTI LO STESSO E NON RITENGO DI DOVER PAGARE UN SERVIZIO INTERROTTO O SOSPESO CHE SIA, IN QUANTO UNA SOSPENSIONE RITENGO ESSERE TOTALE FINO ALLA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA. IN PRESENZA DI UN RICALCOLO CON INOLTRE TOGLIENDO ANCHE GLI IMPORTI PER LA CONSEGNA ELENCHI MAI RECAPITATA NE RICHIESTA E IN VISTA MAI UTILIZZATO E MAI RICHIESTO, CON LO STORNO DEI MESI ADDEBITATI DOPO LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO, POSSO ACCETTARE DI CONCLUDERE CON L'EFFETTIVO PAGAMENTO BASATO SUL RICALCOLO COME RICHIESTO CON LA PRESENTE. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.00" Promossa a cura dell'istante la procedura di conciliazione, dinanzi al Corecom Lazio (UG/90279/2019), le parti non raggiungevano alcun accordo.

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

Si costituiva tempestivamente Wind Tre Spa (di seguito, per brevità "Wind Tre" o "operatore" o "gestore"), indicando dapprima i riferimenti dell'utenza in questione e, poi, contestando, in via preliminare, l'inammissibilità e/o l'improcedibilità delle istanze

avversarie per la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati, ex art. 14, comma 3, della Delibera n. 203/18/CONS. Nel merito, effettuata una meticolosa ricostruzione della vicenda contrattuale, precisava di non aver mai ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante in merito ai costi presenti nelle fatture, accettati in sede di sottoscrizione del contratto, nonché di aver provveduto a contattare l'istante informandolo dell'irregolare posizione amministrativa, ma senza che questi procedesse con il pagamento delle fatture insolute. In data 26.2.2019, a seguito del mancato pagamento delle fatture n. W181xxx e n. W190xxx, l'utenza de qua veniva sospesa, per essere poi riattivata – come lo è tutt'ora – in data 12 marzo 2019 con l'avvio del procedimento di conciliazione (UG/90279/2019), presso il Co.Re.Com Lazio. Wind Tre precisava altresì che, rispetto alle modifiche contrattuali lamentate dall'istante, esse erano state accettate tutte in data 9 aprile 2013, in fase di registrazione vocale, con l'offerta "All inclusive L" al costo di Euro 44,95 al mese, in promozione ad Euro 34,95 al mese per sempre. Al fine di scontare il canone, veniva attivata la promo "All inclusive Special 5 anni", che veniva disattivata alla scadenza in data 26 aprile 2018, senza essere rinnovata, con la conseguenza che il costo dell'opzione subiva un aumento. Wind Tre, poi, sottolineava che era in corso di predisposizione il rimborso a favore dell'utente di quanto pagato in più dal 26 aprile 2018, attraverso l'emissione di note di credito, per un importo totale di Euro 235,70, da porre in compensazione con il maturato insoluto. Quanto ai servizi accessori "In Vista" e "Consegna pagine bianche", Wind Tre evidenziava che anch'essi non erano mai stati oggetto di reclamo formale da parte dell'istante e che gli erano, quindi, ben noti fin dal perfezionamento contrattuale. Per mera completezza difensiva, richiamando il contenuto della Delibera n. 276/13/CONS, rappresentava che l'esistenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro avrebbe assunto un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo, ma in loro assenza esse dovevano essere rigettate. In merito alla contestazione dell'istante relativa alla mancata ricezione delle fatture, richiamava quanto stabilito dalle Delibere n. 86/12/CIR, Corecom Piemonte - Delibera n. 7 del 10 settembre 2018, Corecom Umbria - Delibera n. 32 del 23 maggio 2018, specificando che l'istante, a fronte della regolare e continua fruizione del servizio per ben quattro anni, senza corrispondere la dovuta controprestazione, avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore e che l'istante avrebbe potuto sollecitare, tramite reclamo, l'operatore all'invio della fatturazione all'indirizzo prescelto o comunque chiedere chiarimenti. Tutto ciò non avveniva e, in ogni caso, non era stato in alcun modo dimostrato dall'istante. Di talché, in violazione degli obblighi previsti dall'art. 11.3 delle Condizioni Generali di Contratto, Wind Tre agiva in ottemperanza a quanto stabilito dal successivo art. 11.7, sospendendo totalmente l'erogazione dei servizi, previa comunicazione al cliente, tramite strumenti automatici. La convenuta specificava che l'istante risultava debitore nei propri confronti della somma complessiva di Euro 812,72, di cui richiedeva il pagamento. Concludeva, chiedendo, in rito, di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni sollevate e, nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante, perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

### 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. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che seguono. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, oltre che priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. 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. Nel merito l'istante assume difformità contrattuali, un'errata fatturazione, il mancato recapito delle fatture nonché l'illegittima sospensione dei servizi. Ma non vi è prova in atti delle segnalazioni fatte all'operatore, per manifestare la mancata ricezione delle fatture. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore ( non vi è prova delle segnalazioni inviate). Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione

di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In conseguenza dell'applicazioni dei principi sopra richiamati, la domanda dell'utente viene rigettata nel merito in forza del mancato adempimento dell'onere probatorio sull'istante incombente nonché dell'infondatezza dell'istanza. Spese di procedura 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 Sig. M. TXXX nei confronti di 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.

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to