

**DELIBERA 180/2023/CRL/UD del 27/03/2023  
PXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/92269/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 PXXX del 05/03/2019 acquisita con protocollo n. 0093810 del 05/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente così descrive i fatti a base della controversia. Fin dalla seconda fattura successiva alla migrazione, sono stati richiesti costi superiori a quanto contrattualmente stabilito e solo la prima fattura sarebbe stata conforme all'offerta accettata. Aggiunge che le uniche variazioni richieste ed autorizzate del contratto iniziale sono relative a 3 sim che da ricaricabili "Top Mondo" (visti i numerosi reclami inviati in quanto non funzionanti) sono state trasformate in "All inclusive top mondo", per consentire ai dipendenti le chiamate verso la Tunisia e la Libia; come sarebbe confermato anche dall'Agenzia nella persona di IXXX M.. Queste 3 sim avrebbero generato maggiori costi fissi, ma con costi di traffico limitati, essendo inclusi 3.000 minuti al mese per sim verso l'estero. L'istante contesta totalmente le fatture successive a quella di numero 2017XXX, in quanto non rispecchierebbero assolutamente i piani tariffari concordati a tariffa fissa, trattandosi di ricaricabili e per le 3 sim si contestano i traffici telefonici addebitati, in quanto da contratto avrebbero dovuto essere inclusi. Assume poi che sarebbero pervenute fatture con solo la prima pagina, senza dunque il dettaglio dei costi addebitati e che in base all'offerta accettata, i costi avrebbero dovuto essere: Unlimited 35 x 12,00 = 420,00. Only giga 9 x 2,00 = 18,00. Giga smart share 15 x 10,00 = 150,00 Giga smart share 30 x 1 x 20,00 = 20,00 Giga smart share 100 x 1 x 49,00 Opzione Premium 1 x 10,00 = 10,00 e pertanto un totale euro: 617,00 + ricariche a richiesta + iva 22% Canone travel mondo 3 x 10,00 = 30,00 Canone all inclusive aziende top mondo 3 x 45,23 = 135,69 e pertanto un totale euro: 262,65 + iva 22%, oltre alla Tassa concessioni governative 3 x 12,91 = 38,73, totale euro: 38,73 Aggiunge che, nonostante i numerosi reclami, Wind non ha mai risolto la problematica, né ha mai fornito un riscontro, né rimborsi e storni per quanto fatturato indebitamente. Assumendo quindi di aver subito i seguenti disservizi: 1. Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 01/02/2018, Data disattivazione: Non risolto) 2. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 3. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 01/02/2018, Data riscontro: Non risolto) 4. Addebito per traffico non riconosciuto. L'utente conclude avanzando le seguenti richieste: storno somme non dovute, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzi per servizi e piani tariffari non richiesti, indennizzi per mancata risposta ai reclami, indennizzi come da delibera 347/18/CONS. oltre alle spese di procedura.

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

Con riferimento all'istanza di definizione in oggetto, l'operatore Wind Wind Tre S.p.A., precisate le numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni, ed elencati



tutti i contratti sottoscritti dalla società istante e le relative numerazioni ad essi associate in data 29/3/2017 presso l'agenzia WXXX, riscontra che in data 9/3/2018 vengono cessate la più gran parte delle SIM utilizzate dall'utente (in numero di 30) per passaggio ad altro operatore in MNP, così come in data 15/3/2018 vengono cessate ulteriori 5 SIM per le medesime ragioni e che, infine, le residue SIM venivano cessate il successivo 22/7/2018. Svolge poi in rito fondata eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS Regolamento limitatamente alla domanda avversaria di ristoro delle spese di procedura, rammentando il potere del giudicante, in caso di ritenuta fondatezza della domanda, di limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", segnalando che la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. L'operatore eccepisce inoltre l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente "(..)Fin dalla seconda fattura successiva alla migrazione, sono stati richiesti costi superiori a quanto contrattualmente stabilito(..)" senza nulla specificare, segnalando che sia nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie e ciò in ritenuto spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 203/18/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". L'operatore, nel merito, evidenziato che parte istante lamenta fatturazioni recanti importi relativi a periodi in cui le utenze oggetto di contenzioso erano state disattivate, precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Nel dare atto che la società istante inviava contestazioni con le quali richiedeva verifiche in merito alle fatture emesse e relativi costi addebitati, fa presente che tali reclami venivano puntualmente riscontrati e si forniva risposta all'istante, all'indirizzo mail M.xxx e produce la relativa documentazione. Assume poi che in data 13/12/2017, a seguito di richiesta del referente della società istante, venne concesso un piano di rientro per un totale insoluto di € 11.840,94, in 5 rate, e che tale accordo, contenente il piano di recupero insoluto, in data 08/1/2018 veniva chiuso, poiché la PXXX non rispettava gli accordi presi ed al Gestore non perveniva nessuna rata concordata. Aggiunge, infine, che a tale gestione della debitoria seguirono altri solleciti dei pagamenti dovuti, tramite contatti telefonici, mail, telegrammi, diffide e messe in mora, come da documenti che produce. Eccepisce inoltre che per alcune fatture la contestazione avversaria risulterebbe tardiva, in quanto formulata ben oltre il termine di 45 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dall'art. 23, comma 1, Condizioni Generali di Contratto. Conclude deducendo che le notule contabili emesse nel periodo contestato non sono state saldate e ad oggi risultano insolute per euro 22.185,42 (come da estratto allegato), riservandosi di fornire le fatture insolute nel caso si rendesse

necessario e chiedendo che l'Autorità voglia in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa, nel merito, 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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. 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. Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. L'utente non nega che quanto alla prima fattura dell'importo di € 1.516,12 essa rispecchia tutte le condizioni contrattuali relative all'utilizzo del cospicuo numero di SIM oggetto del rapporto che aveva instaurato con l'operatore di telefonia per le esigenze di comunicazione dei propri collaboratori e che le proprie doglianze fossero riferibili ai diversi e maggiori costi recati dalle fatture successive. E' incontrovertito tra le parti che quanto meno per i periodi di fatturazione relativi alle successive n. 5 fatture i servizi richiesti siano rimasti attivi e regolarmente fruiti dalla società istante, di guisa che quest'ultima è tenuta a corrispondere all'operatore l'importo che per sua stessa ammissione è riconosciuto come dovuto, perché corrispondente a quanto concordato in sede di sottoscrizione del contratto. Così come è dovuto, in proporzione dei giorni di utilizzo, l'importo per i servizi fruiti sino al dì 8/3/2018 attesa la cessazione delle 30 SIM il 9 successivo. Invero l'operatore ha emesso le fatture n. 51xxx, 78xxx, 85xxx, 00xxx e 18xxx per il periodo 1/5/2017-28/2/2018, nonché la fattura 36xxx per il periodo 1/3/2018-30/4/2018, come da documentazione agli atti, che non appaiono essere contestate per l'importo di € 7.580,60 (€ 1516,12 x 5) e per l'importo di € 198,83 (€ 1516,12: 61 x 8), corrispondenti ai giorni di effettiva fruizione dei servizi. Pertanto, la domanda può essere accolta solo

per le somme eccedenti € 7.779,43, somma questa che invece l'utente è tenuto a corrispondere in favore dell'operatore. L'operatore non fornisce sufficienti elementi documentali per consentire la puntuale verifica di quanto poi effettivamente dovuto in relazione al residuo utilizzo delle SIM nel periodo successivo al 9/3/2018 e sino al 22/7/2018, data in cui cessarono totalmente i rapporti e pertanto se ne dispone lo storno. Non può essere accolta la domanda di indennizzo relativa al mancato riscontro ai reclami presentati, essendo emerso invece che l'operatore diede sollecita risposta alle comunicazioni dell'utente relative all'andamento del rapporto contrattuale e alla fornitura dei servizi. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento,

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente la domanda proposta dalla società PXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che pertanto, è tenuta allo storno/rimborso parziale delle fatture n. 51xxx, 78xxx, 85xxx, 00xxx e 18xxx per il periodo 1/5/2017-28/2/2018, nonché della fattura 36xxx, per il periodo 1/3/2018-30/4/2018, al netto della somma che non appare essere contestata, e cioè dell'importo di € 7.580,60 e dell'importo di € 198,83, corrispondenti ai giorni di effettiva fruizione dei servizi, e cioè al netto dell'importo complessivo di € 7.779,43, somma questa che invece l'utente è tenuto a corrispondere in favore dell'operatore. Si dispone altresì lo storno/rimborso in relazione al residuo utilizzo delle SIM nel periodo successivo al 9/3/2018 e sino al 22/7/2018, data in cui cessarono totalmente i rapporti. 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 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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to