



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_3_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/637961/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 01/02/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria



Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. XXXX XXXX del 13/10/2023 acquisita con protocollo n. 0262539 del 13/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato all’operatore WIND Tre S.p.A. per la sim XXXXXXXXX, la modifica delle condizioni contrattuali. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato testualmente “ *Reclamo per l’utenza telefonica nr XXXXXXXXX intestata a XXXX XXXX, data di attivazione 18/03/2004, per cambiamento piano anche se avete lasciato lo stesso nome*”.

In base a tali premesse l’istante ha testualmente richiesto:

1) *il ripristino dell’ autoricarica che era presente prima del 06/06/2023 ed eventuali danni di mancata autoricarica e danni morali.*

2. La posizione dell’operatore

L’operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo *WIND, società e/o operatore*, nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato, in sintesi, quanto di seguito. In via preliminare la società ha eccepito l’inammissibilità della richiesta del danno formulata dall’istante poiché tale richiesta esula dalle competenze del Corecom/Agcom. Altresì, ha eccepito l’improcedibilità/inammissibilità della stessa istanza in quanto generica non adeguatamente motivata né provata, quindi in difetto di quanto previsto ed indicato all’ ex art. 6 della Delibera n. 353/19/CONS. Su tali punti proseguendo ed a conforto di quanto eccepito ha testualmente riportato plurime delibere e determine dell’Autorità e dei delegati Corecom. Mentre, entrando nel merito del disservizio accusato dall’istante, ha argomentato quanto di seguito. Previa verifica sui propri sistemi è risultato che la sim

XXXXXXXX è stata attivata il 18/03/2004 con abbinato il piano tariffario BeWind che prevede un bonus di autoricarica sulla sim. Nello specifico si ha, in caso di chiamate ricevute sul territorio nazionale da numerazioni fisse e mobili di altri operatori, una ricarica del credito di 2 eurocent al minuto per i primi tre minuti di conversazione e 3 eurocent al minuto per i successivi. Per come sopra dettagliato, il piano tariffario BeWind in uso all'istante non prevede il bonus di autoricarica nel caso degli sms ricevuti sull'utenza mobile in questione. Tale informazione già data all'istante è anche reperibile sul sito della WIND al link <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria/wind-non-sottoscrivibili/>, ai sensi della normativa dell'Agcom, di cui allegato A della Delibera Agcom n. 96/07/CONS – Telefonia mobile, come da documentazione prodotta. Ulteriormente ha argomentato, che in virtù del meccanismo di cui sopra, l'istante ha sulla sim XXXXXXXX un bonus di autoricarica di euro 734,99, come da documentazione in atti. Nel proseguo ha altresì dichiarato che risulta dai sistemi che nel mese di giugno 2023 l'istante ha chiamato al servizio clienti della WIND per lamentare, a seguito di sms ricevuto in entrata, la mancata ricezione del bonus di autoricarica e la scrivente società, dopo aver effettuato tutti i controlli dovuti, ha confermato allo stesso dapprima con sms e successivamente con missiva pec del 25/07/2023, il corretto funzionamento nonché il corretto meccanismo di autoricarica di cui in preambolo si è specificato, come da documentazione versata in atti, dallo stesso cliente. Ulteriormente ha significato che, invero, dalle verifiche effettuate è risultato che per un breve periodo, ed unicamente per un'anomalia sui sistemi della WIND poi risolta, il cliente ha ricevuto anche un bonus di ricarica per gli sms ricevuti, ma non compresi come sopra meglio descritto nel piano tariffario BeWIND in uso. La società telefonica a tal riguardo ha tenuto di precisare in questa sede, che seppur l'utente ha ricevuto sulla sim anche un bonus di autoricarica per gli sms ricevuti per un breve periodo come sopra descritto, tale beneficio non può essere riconosciuto per sempre. In conclusione della memoria, la WIND, considerate le argomentazione poste e la documentazione prodotta in atti ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare le richieste fatte dall'istante poiché del tutto infondate, sia in fatto che in diritto, e poiché non provate in questa sede.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. In via preliminare, è dichiarata inammissibile in questa sede, la richiesta dell'istante quale testuale *"..... eventuali danni di mancata autoricarica e danni morali"* poiché, la quantificazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e pertanto del delegato Corecom, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria, così come espressamente indicato all'art. 20 comma 5 di cui allegato A alla Delibera n. 203/18 /CONS - Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Ed ancora, in modo preliminare, si significa che nonostante l'istanza sia stata formulata in modo molto generico, non circostanziata e priva di documentazione probante, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare poi, in sede

istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo e/o rimborso a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento è stato acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno e supporto delle doglianze. Premesso quanto sopra, nel merito, la lamentela dell'istante è risultata non fondata per le motivazioni che seguono. In *primis*, come in preambolo della presente evidenziato, l'istanza è stata redatta in misura eccessivamente scarna, non circostanziata e priva del lasso temporale di riferimento in cui si è verificato il lamentato disservizio. Inoltre, l'istante non si è curato di depositare in atti al fascicolo alcuna documentazione probante a sostegno di quanto oggi lamentato. Invero, in atti risultano depositati dall'utente due "screenshot" (allegati n.3 e n.4) che nulla provano in questa sede, poiché non vi è riportata la numerazione telefonica né l'anno di riferimento. Considerato quanto sopra, appare il caso di richiamare il costante orientamento dell'Autorità nonché dei Corecom, in virtù del quale l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno della richiesta formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Ed ancora, che secondo l'ordinario criterio di riparto degli oneri probatori, il creditore che agisce in giudizio ha l'onere di provare i fatti che stanno a fondamento della pretesa (*eius incumbit ei qui dicit*), onere, che nel qual caso come sopra descritto, non è stato assolto dall'istante. Nel proseguo, altresì, non si può non evidenziare la negligente posizione tenuta dall'istante in sede del contraddittorio. Difatti, in tal sede, l'operatore ha disquisito sul piano tariffario BeWIND in uso alla sim **XXXXXXXX** che non prevede il bonus di autoricarica per gli sms ricevuti, ed ha anche affermato che quelli ricevuti per un breve periodo sono stati generati da un'anomalia sorta sui propri sistemi e che nel qual caso, tale beneficio non spetta di diritto al cliente per sempre. Sempre in tale sede, la società telefonica ha documentato le dichiarazioni rese, mentre l'istante nulla ha obiettato né eccepito, pur avendone piena facoltà entro il termine a tal fine concesso, ai sensi dell'art.15 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS. Nel caso di specie, è doveroso richiamare i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere *iuxta alligata et probata*, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Principi che, attese le considerazioni sopra riportate, non risultano essere stati rispettati, in questa sede, da parte dell'istante. Per le motivazioni di cui sopra, la richiesta dell'utente è respinta poiché, nel caso in questione, si è assistito al mancato assolvimento da parte dell'utente del minimo onere di allegazione di fatti e

circostanze, nonché l'assenza in atti di elementi circostanziati e probanti, tali da poter dimostrare ed eventualmente valutare la condotta della WIND.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX per la sim ~~XXXXXXXX~~, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., attese le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 01/02/2024

IL PRESIDENTE

