AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 16/2023

XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/519195/2022)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 5/6/2023

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 22/04/2022 acquisita con protocollo n. 01XX733 del 22/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 23 marzo 2021 riceveva pec con cui veniva comunicato, in base all'articolo 6.3 delle condizioni generali di contratto, il recesso unilaterale dell'operatore, che sarebbe avvenuto entro 30 giorni;
b) è stata pagata la fattura n. 2XX0491959, con scadenza 30 aprile 2021;
c) le sim erano state già sospese dall'invio della pec;
d) sono state ricevute altre fatture, non dovute in quanto successive alla chiusura del contratto;
e) sono anche stati applicati costi di recesso.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la domanda è generica ed indeterminata;
2) la sim veniva attivata il 20 settembre 2020;
3) la proposta di contratto prevedeva l'attivazione del piano tariffario SUPER Unlimited e del servizio di Ricarica Automatica a soglia, con l'addebito in fattura di una ricarica dell'importo scelto, al raggiungimento di una soglia di credito minima: il pagamento della ricarica sarebbe avvenuto sulla modalità di pagamento prescelta per la fattura e la ricarica sarebbe stata erogata sulla SIM;
4) in data 23 marzo 2021, la convenuta inviava una PEC di recesso in seguito ad un non corretto utilizzo della SIM;
5) il 26 aprile 2021, in seguito al mancato pagamento della predetta fattura n. 20XX38, si inviava un sollecito di pagamento all'indirizzo e-mail comunicato dall'istante, il successivo 4 giugno rimetteva al cliente un nuovo preavviso;
6) il 7 settembre 2021 la sim, in seguito al mancato pagamento della fattura sollecitata, veniva sospesa per essere poi definitivamente cessata il 7 ottobre 2021;
7) il fatto che siano state fatturate le ricariche dimostra il costante utilizzo del servizio;
8) per mero spirito conciliativo, i costi per la risoluzione sono stati oggetto di nota di credito;

9) non è mai pervenuto alcun reclamo scritto, con conseguente concorso del fatto colposo del creditore.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alle contestazioni riguardanti i costi connessi alla cessazione del contratto, atteso che Wind, non contestata dall'utente, ha dichiarato di averli stornati ed ha prodotto la relativa nota di credito.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta in quanto assolutamente generica: va infatti evidenziato che l'istante non ha versato agli atti la copia delle fatture contestate, né ha fornito alcuna indicazione utile al reperimento di qualsivoglia elemento circa le specifiche voci contestate, l'entità delle somme oggetto di doglianza, i titoli degli addebiti, il periodo cui si riferisce la fatturazione.

In materia rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre i fatti a fondamento delle proprie pretese, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio corretto adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

L'istante, in conclusione, ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive eventuali memorie difensive, che peraltro non sono state depositate, cosicchè non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla XXX, via X – 060XX X, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra precisati.

Spese di procedura compensate.

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.

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

Perugia, 5/6/2023

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli