

DELIBERA n°_21_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/468784/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 24/02/2022;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 25/10/2021 acquisita con protocollo n. 0420691 del 25/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel dicembre 2019, l'istante descrive di aver stipulato 2 contratti di rete fissa, con sim abbinate, gli stessi però non sono mai stati attivati, per imprecisati motivi, non dipendenti dalla sua volontà. Nel maggio 2020, lo stesso istante ha richiesto nuovamente l'attivazione di 2 linee con servizio fibra e con 4 sim convergenti, nonché la disattivazione delle vecchie sim. La risposta del gestore è stata che occorreva pagare una penale. Frattanto, le sim hanno continuato a fatturare. Pertanto, viene richiesto il rimborso delle fatture e la disattivazione di 4 sim senza nessun costo. il rimborso richiesto è pari a 7,99€ al mese da gennaio 2020 per 2 sim e il rimborso di 9,99€ da maggio 2020 ad oggi, per le altre 2 sim. Viene anche richiesta la disattivazione delle sim rispondenti alle numerazioni : XXXXXXXXX - XXXXXXXXX - XXXXXXXXX - XXXXXXXXX .

2. La posizione dell'operatore

Le memorie regolarmente depositate dal Gestore, evidenziano che le richieste mosse dall'istante risultano generiche, limitate ad informazioni sommarie. In atti, inoltre, la convenuta non rinviene alcun reclamo né alcuna richiesta di disattivazione delle sim. Al riguardo, il gestore, richiama il costante orientamento dell'Agcom, in virtù del quale, l'istante deve 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. La Wind spa ricostruisce, inoltre, i fatti narrando che, in data 27/12/2019 a seguito di richiesta dell'istante venivano attivate le sim n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX. Successivamente in data 26/05/2020, sempre a seguito di richiesta dell'istante, venivano attivate le sim n. XXXXXXXXX, XXXXXXXXX. Mai alcun reclamo o richiesta di disattivazione perveniva alla convenuta, relativamente alle sim in uso al cliente e presumibilmente regolarmente utilizzate. In data 13/10/2021 l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo. L'istante, replica ancora la Wind, chiede genericamente lo storno dell'insoluto, senza specificare alcunché. Giova ricordare, conclude l'operatore telefonico che - l'art 14 Allegato A delibera

347/18/CONS Esclusione degli indennizzi - al punto 4, statuisce ...“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Nel caso di specie la wind ribadisce, che non risulta essere presente alcun reclamo o richiesta di disattivazione, non si comprende quindi il motivo per il quale l’istante chiede lo storno/rimborso. Il gestore ci tiene a voler considerare che la convenuta, ha provveduto alla disattivazione delle sim e ai dovuti adeguamenti amministrativi considerando la presentazione dell’istanza quale richiesta di disattivazione, l’unica e sola mai pervenuta ed ha provveduto a stornare gli ulteriori addebiti intercorsi. Visto quanto indicato, la Wind Tre spa, richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione dei fatti, appare ragionevole accogliere le eccezioni esposte dal gestore, rispetto alle richieste avanzate dall’istante, in quanto, lo stesso non ha adempiuto all’onere probatorio su di lui incombente, circa i fatti evidenziati. In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione ed il creditore istante alleggi tale inesattezza, grava sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili ex art 1218 cod civ., ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Tra l’altro così come evidenziato dallo stesso operatore telefonico, nel momento in cui l’istante ha avanzato delle specifiche richieste quali quelle della disattivazione e dello storno parziale degli insoluti in atto, il Gestore ha subito adempiuto al compito dovuto, nonostante le stesse derivassero da una istanza di conciliazione e non da un dovuto reclamo. Anche in fase di ulteriore tentativo di conciliazione in merito a quanto desunto, il Gestore, pro bono pacis aveva formulato un proposta bonaria di transazione pari a circa 50,00 euro, ma l’istante, non ha accettato, evidenziando di aver speso molto di più e di essere stato raggirato, probabilmente dall’esercente. Oltre all’istanza presentata, l’istante non allega nulla a supporto delle sue tesi e indica come reclamo inoltrato, l’istanza di conciliazione già discussa. Alla luce di quanto esposto, le richieste formulate dall’istante non possono trovare accoglimento alcuno, non essendo emerse responsabilità o negligenze direttamente da parte del gestore.

DELIBERA

1. L’istanza inoltrata dalla signora XXXX XXXX - avverso la Wind Tre spa, per le motivazioni esposte in premessa, viene rigettata.

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 24/02/2022

IL PRESIDENTE

