

## DELIBERA N. 5

\*\*\*\*\* / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/558819/2022)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 31/03/2023;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 19/10/2022 acquisita con protocollo n. 0298824 del 19/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione esperito presso paritetiche e concluso in data 11 agosto 2022, di cui l'istante allega copia agli atti, la società \*\*\*\*\* , codice fiscale/P.IVA \*\*\*\*\* , rappresentata da \*\*\*\*\* ha presentato in data 19/10/2022 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre (Very Mobile). Servizio di Telefonia mobile - Tipo di contratto: Affari – L'istante contesta le richieste di pagamento dell'operatore e richiede il rimborso delle somme pagate e non dovute per le fatture emesse a partire da metà anno 2019 in poi, in seguito alla riduzione delle sim da 12 a 9. Afferma, infatti, di aver presentato richiesta nell'anno 2019 - a mezzo negozio wind tre – di riduzione delle sim possedute da 12 a 9 al fine anche di ridurre i costi e che per tale cambiamento veniva fornita anche nota di credito come richiesto. Nonostante ciò, gli addebiti in banca e su carta invece di diminuire sono aumentati inspiegabilmente, dopo aver fatto reclamo e non aver ottenuto riscontro al riguardo, l'istante decideva di cambiare gestore passando a Vodafone ma nonostante ciò riceveva comunque fatture wind tre.

In considerazione di quanto esposto chiede: 1) Storno/rimborso delle somme pagate e non dovute; 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) Indennizzo per attivazione servizi/profili non richiesti; 4) Spese di procedura.

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

Costituitosi con memoria del 5 dicembre 2022, Wind chiede il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

In via preliminare eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza di definizione per la completa genericità della stessa.

Ricostruisce i fatti, precisando che l'istante ha sottoscritto diversi contratti con Wind Tre, associati al codice cliente n° 18\*\*\*\*35, tra cui le linee oggetto di contestazione (328\*\*\*\*\*24-340\*\*\*\*\*43 – 340\*\*\*\*\*13 – 346\*\*\*\*\*39 – 329\*\*\*\*\*76 – 327\*\*\*\*\*85 – 340\*\*\*\*\*98 – 327\*\*\*\*\*58 – 327\*\*\*\*\*07) specificate nella procedura di Conciliazione Paritetica n° 2022/00520 e pertanto le uniche oggetto di doglianza.

Riporta inoltre i riferimenti a sistema dei P.T. attivati e relativi costi. Riferisce che In data 27/11/2020 sono state disattivate per portabilità verso altro gestore le sim 328\*\*\*\*\*24 – 340\*\*\*\*\*98 – 340\*\*\*\*\*43 – 340\*\*\*\*\*13 – 327\*\*\*\*\*58- 327\*\*\*\*\*07; mentre, in data 09/12/2020, veniva disattivata sempre per migrazione ad altro gestore la sim 327\*\*\*\*\*85; a cui era abbinato un telefono P30 Pro 128GB con vincolo contrattuale a 30 mesi, la cui disdetta generava una fattura di addebito delle rate residue n° 2168006510 di € 337,27, che allega agli atti.

Le restanti sim oggetto di doglianza venivano disattivate nelle seguenti date:

- 329\*\*\*\*\*76 in data 24/02/2021
- 346\*\*\*\*\*39 in data 28/05/2021

Evidenzia come l'istante lamenti di non aver trovato un riscontro in termini di risparmio economico in seguito alla disdetta di n°3 utenze, non indicate puntualmente, inviate tramite rivenditore Wind con richiesta, che a suo dire, sarebbe stata formalizzata a metà dell'anno 2019, ma che, in realtà, l'operatore afferma essere pervenuta solo in data 04/12/19 tramite fax, richiesta di cessazione di n°3 sim (392\*\*\*\*\*36- 392\*\*\*\*\*74- 392\*\*\*\*\*54) non oggetto della presente istanza.

Afferma di aver proceduto alla cessazione delle sim indicate in data 31/01/2020 e ai dovuti storni quantificati in € 60,00 come da NDC che allega e che, in conseguenza di ciò, l'operatore eliminava le sim oggetto della disdetta del 04/12/2022 dal conto di marzo 2020, (mentre erano ancora presenti nel conto telefonico di febbraio 2020). Afferma che nessun'altra richiesta di disattivazione risulta essere stata inoltrata dall'istante dopo la data del 04/12/2019, e che il saldo scaduto relativo all'istante ad oggi è pari a € 1.276,54 riferibile, oltre alle sim oggetto di contestazione, anche ad altre numerazioni non oggetto della presente doglianza.

Nel merito ribadisce che le numerazioni 392\*\*\*\*\*36-392\*\*\*\*\*74-392\*\*\*\*\*54, non sono oggetto di doglianza in quanto non indicate nel formulario relativo all'istanza paritetica e che, ad ogni modo per le stesse, la convenuta ha già provveduto ai dovuti storni. La richiesta di cessazione delle predette schede è pervenuta all'operatore in data 4 dicembre 2019, ma la ricostruzione effettuata dalla scrivente consente di riconoscere che nella fattispecie trattasi di un mero ritardo di gestione, che si è provveduto a normalizzare con gli aggiustamenti contabili del caso. Diverso invece è l'atteggiamento tenuto dall'istante, che a fronte di un ritardo che non ha comportato alcuna interruzione del servizio o altro nocumento, ha creduto opportuno bloccare i pagamenti relativi alle numerose altre utenze attive con la scrivente Società. Evidenzia che la decisione assunta dall'utente di interrompere il pagamento delle fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'eventuale contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dalla Società, nei quali erano comprese voci non contestate. Richiama i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni e in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 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. In relazione alla lamentela dell'istante di essersi ritrovato a pagare somme maggiori in seguito alla disdetta delle predette 3 sim, ritiene la contestazione appare priva di fondamento. Dalla fattura n° 2081323446 (All. 4) riferita al mese di marzo 2020 il cliente fatturerà un costo mensile pari a € 110,72 a fronte dei precedenti € 183,92 fattura n° 2081213899 (All. 5). Per quanto riguarda le altre utenze indicate nella domanda di conciliazione, non è dovuto alcun rimborso o storno in quanto le fatture sono dovute in assenza di un documento che provi la richiesta di cessazione

anche delle restanti numerazioni. “In relazione alla richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo (...) richiama al riguardo anche l'orientamento dell'Agcom che non ritiene indennizzabile la mancata risposta al reclamo laddove ci sia stato un riscontro dell'operatore attraverso comportamenti concludenti.”, consistente, nel caso specifico, nell'emissione di una fattura epurata delle 3 sim oggetto di richiesta di disdetta, come si evince dalle fatture allegate. Infine, in merito alla richiesta delle spese di procedura, si rammenta che l'art.20 comma 6 delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura” mentre l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Specifica altresì che dell'insoluto, la somma pari ad € 337,27 è riferita ad un apparato rimasto nella piena disponibilità del cliente e per cui non si è provveduto ad effettuare nessun blocco e richiama in proposito una delibera 96/17/CIR con cui l'Autorità statuisce che in caso di recesso anticipato l'utente non è esonerato dal pagamento di eventuali rate residue e/o rate finali dovendo l'utente in ogni caso pagare quello che era il valore di mercato del terminale alla sottoscrizione del contratto. Conclude chiedendo di rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

### **3. Motivazione della decisione**

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 17/02/2023, che si è conclusa con un mancato accordo. Preliminarmente va evidenziato che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità in quanto:

- l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore in considerazione del fatto che si era “proceduto a dichiarare l'annullamento della domanda di conciliazione presentata da \*\*\*\*\* davanti alle paritetiche, per “IRREPERIBILITA' DEL CONSUMATORE ESSENDO DECORSI 90 GIORNI DALLA DATA DI PRESENTAZIONE SENZA AVER DATO RISCONTRO A PROPOSTA CONCILIATIVA”, è stata rigettata in pendenza di controversia. Al riguardo si è evidenziato, infatti, che il verbale di irreperibilità redatto in Paritetica, si configura come un verbale di mancato accordo giacché il tentativo di conciliazione c'è effettivamente stato e le parti interessate si sono confrontate in merito senza raggiungere alcun accordo, ma l'utente (seppure non espressamente ma per fatti concludenti) non ha accettato la proposta conciliativa;
- non rileva la mancata indicazione, nel formulario relativo all'istanza paritetica, del numero delle tre schede disattivate con fax del 04/12/2019, in quanto le stesse, seppur non puntualmente indicate nel predetto formulario (verosimilmente in quanto già disattivate) vengono chiaramente menzionate nell'esposizione dei fatti.

Nel merito.

L'odierna vertenza concerne le fatture emesse dall'operatore a partire da metà anno 2019 in poi, che l'istante contesta chiedendo 1) il rimborso/storno delle somme pagate e non dovute e 3) l'indennizzo per attivazione servizi/profili non richiesti.

L'istante, infatti, afferma di non aver trovato un riscontro in termini di risparmio economico in seguito alla disdetta inviata tramite rivenditore Wind, di n°3 utenze. La richiesta, a suo dire, sarebbe stata formalizzata a metà dell'anno 2019. In realtà, agli atti l'operatore ha depositato un fax che risulta inoltrato dallo Store di \*\*\*\*\* in data 04/12/2019 recante richiesta di cessazione di n°3 sim (392\*\*\*\*\*36 – 392\*\*\*\*\*74 – 392\*\*\*\*\*54).

Le domande dell'istante sono comunque infondate e vanno rigettate.

In primis va rilevata l'assoluta genericità delle domande in quanto l'istanza oltre ad essere scarna, non è circostanziata ed è priva di documentazione adeguata a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

L'istante, che pur lamenta una difformità nella fatturazione (senza indicare l'importo effettivamente dovuto) e l'attivazione di servizi/profili non richiesti, omette di allegare il contratto stipulato con la controparte; in realtà quello che viene indicato impropriamente come "contratto" nei documenti presenti nel fascicolo documentale, null'altro è che un prospetto informativo reso, per altro, da un altro operatore (recante il riepilogo dei servizi da quest'ultimo forniti su alcune delle numerazioni oggetto dell'odierna vertenza), al quale è allegato un estratto conto dal quale nulla si deduce in ordine alle condizioni contrattuali applicate o applicabili e dunque all'importo concordato.

Analogamente il resto della pur copiosa documentazione prodotta dall'istante è inidonea a fornire prova dei pagamenti di cui si chiede il rimborso/storno e da essa non si desume alcun elemento utile in merito alle cifre contestate e alle ragioni della contestazione o in merito all'attivazione di servizi a pagamento non richiesti dall'utente.

In particolare l'istante ha prodotto:

1) 6 fatture (identificate dall'istante con i numeri da 116 a 1219) per diversi importi datate 25/08/2020 e 2 fatture (identificate dall'istante con i numeri 114 e la 115) per diversi importi datate 08/08/2020 **tutte prive dell'indicazione del codice cliente, del numero dell'utenza e delle specifiche voci contestate;**

2) 6 fatture (identificate dall'istante con i numeri da 128 a 133) per diversi importi datate 25/09/2020, 2 fatture (identificate dall'istante con i numeri 126 e la 127), datate 08/09/2020 **tutte prive dell'indicazione del codice cliente, del numero dell'utenza e delle specifiche voci contestate;**

3) 9 fatture (identificate dall'istante con i numeri da 143 a 151) per diversi importi datate 22/10/2020 e 3 fatture (identificate dall'istante con i numeri da 140 a 142) per diversi importi datate 08/10/2020 **tutte prive dell'indicazione del codice cliente, del numero dell'utenza e delle specifiche voci contestate;**

4) 4 fatture (identificate dall'istante con i numeri da 172 a 175) per diversi importi datate 22/11/2020, 6 fatture (identificate dall'istante con i numeri da 161 a 166) per diversi importi datate 25/11/2020 e 2 fatture (identificate dall'istante con i numeri 158 e la 160)

per diversi importi datate 08/11/2020, **tutte prive dell'indicazione del codice cliente, del numero dell'utenza e delle specifiche voci contestate;**

0) la fattura 2181243466 emessa in data 08/03/2021 per l'importo di €13,12 **senza indicazione dell'utenza** e la fattura 2174128371 emessa in data 08/03/2021 per l'importo di € 7,02 **senza indicazione dell'utenza** ed entrambe con codice cliente 18971935

1) La fattura W2107938644 del 22/03/2021, **non pertinente** in quanto si riferisce ad un diverso codice cliente (P11078\*\*323);

2) 12 fatture per diversi importi tutte riferibili al cod, cliente 1897\*\*35, ma **senza indicazione delle utenze e relative ad un periodo che non è oggetto di contestazione ossia al periodo dall'8 luglio 2017 al 9 dicembre 2017;**

L'istante, inoltre, (fatto salvo per il reclamo inviato con pec del 3 giugno 2021 di cui si dirà al punto successivo) non ha prodotto agli atti contestazioni circa l'eventuale mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite o l'attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti, né ha contestato la documentazione allegata da controparte dalla quale si evince la cessazione delle tre schede sim per le quali era stata formulata la richiesta di disdetta del 04/12/2022 (le fatture prodotte dall'operatore dimostrano che le sim presenti nel conto telefonico di febbraio 2020 come da fattura n° 2081213899 dell'importo di € 183,92, non sono più presenti nella fattura riferita al mese di marzo 2020, la n° 2081323446 dell'importo di € 110,72).

Ciò posto, l'istante non ha assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante dell'AGCOM, in virtù del quale l'istante 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. Come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato.

E in mancanza di documentazione adeguata e pertinente a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR) va rigettata.

In merito alla richiesta 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami

L'istante ha prodotto agli atti un reclamo inoltrato con pec del 03/06/2021 con il quale contesta le “richieste di pagamento dell'operatore e richiede il rimborso delle somme pagate e non dovute per le fatture emesse a partire da metà anno 2019 in poi in seguito alla riduzione delle sim da 12 a 9”.

Al riguardo, si osserva che la richiesta di indennizzo non può essere accolta sia in considerazione del fatto che l'operatore ha riscontrato il reclamo mediante comportamenti concludenti, laddove per comportamento concludente è da intendersi l'emissione di una fattura epurata delle 3 sim oggetto di richiesta di disdetta, sia in considerazione del



disposto dell'articolo 14 co. 4 delibera 347/18/CONS che preclude l'indennizzo laddove lo stesso non sia caratterizzato da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato" (Ai sensi del richiamato articolo 14 comma 4, infatti, " Sono esclusi gli indennizzi previsti dal *regolamento indennizzi* 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.).

E nel caso specifico, a fronte di un problema riscontrato o riscontrabile a partire dal primo semestre del 2020, il reclamo è stato inoltrato solo il 03/06/2021.

In merito alla richiesta sub 4) Spese di procedura.

Non può essere infine accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura giacché, per costante orientamento dell'Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma ConciliaWeb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR)

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari 31 marzo 2023

**IL PRESIDENTE**

Sergio Nuvoli