

DETERMINA Fascicolo n. GU14/694260/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 26/07/2024 acquisita con protocollo n. 0206948 del 26/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante XXX, in data 26.07.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Wind 3 s.p.a., lamentando ingiusti addebiti e aumento del piano tariffario. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/694260/2024. Nello specifico, la s.a.s. ha esposto: “si contesta addebito per due linee fisse. La nuova linea avrebbe dovuto essere gratuita, inoltre, aumento piano tariffario”. L’istante ha chiesto, in conclusione: “ricalcolo delle fatture con piano tariffario iniziale, rimborso, storno spese, indennizzo anche per mancata risposta al reclamo”.

Posizione operatore: L’operatore Wind 3 s.p.a. ha depositato memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate e non provate, pertanto, ne ha chiesto integrale rigetto. Nello specifico, l’operatore ha rappresentato che l’istante sottoscriveva, in data 04.05.2016, il contratto recante n. XXX, che prevedeva l’attivazione della linea fissa numero XXX, con piano tariffario “All Inclusive Business Unlimited” e una sim numero XXX con piano tariffario “All Inclusive Aziende Ricaricabile BIG”, oltre ad un cellulare Huawei Y5. La linea fissa veniva attivata in data 07.06.2016 e la sim in data 09.05.2016. L’operatore, ha precisato che entrambe le numerazioni risultano, ad oggi, ancora attive. I costi

relativi alle offerte sottoscritte erano pari ad € 17,00 mensili per la sim (numerazione XXX) ed € 54,95 per la numerazione XXX, linea voce e linea dati, con l'applicazione di una promozione pari ad € 17,00. Pertanto, il costo complessivo dell'offerta attivata dall'istante era pari ad € 37,95 mensili. Tuttavia, a causa di un'anomalia di sistema, gli importi/costi per la linea fissa (XXX) non venivano fatturati all'istante, compreso il costo/contributo di attivazione. Ciò a decorrere dall'attivazione del contratto, avvenuta in data 04.05.2016, fino al mese di ottobre 2022, quando l'operatore veniva a conoscenza dell'errore. In particolare, in data 04.10.2022, l'istante formulava richiesta di attivazione di un nuovo servizio sulla propria linea, c.d. servizio "in trasferta" (attivato nella medesima giornata). Solo in tale occasione, l'operatore si avvedeva della mancata fatturazione dei costi per la linea fissa che, dunque, a decorrere da tale data venivano regolarmente fatturati. In altri termini, dal 04.05.2016 al 04.10.2022 all'istante venivano fatturati unicamente gli importi relativi alla linea mobile, mentre, a decorrere dal 04.10.2022 (o comunque dalla prima fattura utile emessa dopo tale data) venivano fatturati anche quelli dovuti per la linea fissa. In data 15.12.2022, l'istante chiedeva all'operatore una verifica della fatturazione lamentando di aver riscontrato in fattura (n. XXX) l'addebito per una seconda linea non richiesta e l'addebito dei costi per la linea fissa che, di contro, riteneva gratuita. L'operatore, in risposta alla segnalazione dell'istante, comunicava la correttezza degli importi fatturati, precisando che, per il periodo di tempo innanzi specificato, i costi per la linea fissa non le erano stati addebitati a causa di un'anomalia di sistema, pertanto, non erano richiamati nelle fatture nel tempo emesse nei confronti della s.a.s. ma, in aggiunta, provvedeva a stornare il costo per l'attivazione della linea che l'istante avrebbe dovuto corrispondere al momento della sottoscrizione del contratto. A seguito di reclamo formulato dall'istante, Wind 3 s.p.a., in ottica di assistenza e attenzione al cliente, applicava un ulteriore sconto sul costo della linea fissa, con decorrenza dal 10.10.2023, pertanto, venivano ricalcolati gli importi dovuti, con conseguente emissione di note di credito in virtù dei nuovi costi relativi alle offerte in essere. L'operatore, in virtù di quanto replicato, concludeva chiedendo il rigetto delle doglianze di parte istante.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. La s.a.s. lamenta addebito per due linee fisse e un aumento di piano tariffario, senza altro aggiungere e nulla documentare sul punto. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio, in quanto, l'istante non produce documentazione a sostegno delle sue ragioni. Non vi sono elementi dai quali si possa evincere l'attivazione di una seconda linea - che sia o meno gratuita - né l'aumento del piano tariffario. Di contro, quanto sostenuto dall'operatore ha trovato idoneo riscontro nell'allegata documentazione versata agli atti, sufficiente a smentire quanto asserito dall'istante in merito all'attivazione di una seconda linea fissa (di cui non v'è traccia) e all'aumento del piano tariffario. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind 3 s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. 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). Difatti, l'istante non fornisce supporto probatorio comprovante l'attivazione di una seconda linea, che sia essa gratuita o meno, l'addebito del relativo costo, né l'aumento del piano tariffario, omettendo di specificare anche quale sia il piano tariffario attivo sulla propria linea. L'istante si limita a delle mere asserzioni, senza che esse trovino il minimo riscontro da quanto depositato agli atti del fascicolo documentale di cui al procedimento in esame. L'assenza di documentazione utile a corroborare le contestazioni dell'istante impedisce l'accoglimento delle richieste avanzate nei confronti dell'operatore. In merito, si richiama l'orientamento costante AGCOM e Corecom sul punto, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (cfr., tra tante, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, valga il seguente principio: "...qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate". Pertanto, alla luce di tutto quanto innanzi esposto, mancano, nel caso di

specie, elementi utili a ritenere accoglibili le richieste dell'istante. Tutte le ulteriori richieste dell'istante sono da intendersi rigettate. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 26/07/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo