

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/631422/2023****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 dell’utente XXX, del 14/09/2023 acquisita con protocollo n. 0232644 del 14/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. Deduce di aver stipulato contratto con la wind per il numero di utenza XXX e per il mobile XXX e nonostante ciò di ricevere fatture del tutto sproporzionate rispetto al contratto sottoscritto; denuncia mancanza di linea da due giorni. Denuncia la presenza di numerazioni a suo nome mai utilizzate e mai richieste. Richiede di versare quanto concordato per le due numerazioni, lo storno delle fatture insolute in quanto ingiustificate e la riattivazione immediata delle linee, nonché l’indennizzo secondo quanto previsto dalla carta dei servizi della società quantificato in € 600,00.

Posizione dell’operatore. Esponeva: che il 27/08/2021, a seguito di richiesta istante, veniva attivata l’utenza n. XXX , disattivata il 23.12.2022 su richiesta dello stesso istante; che il 30.3.2023 provvedeva ad un preventivo sollecito per l’utenza n. XXX, intestata all’ istante, stante il mancato pagamento della fattura n. XXX; che il 6/7/2023 inviava raccomandata di preavviso di sospensione e cessazione del servizio, visto il perdurante mancato pagamento del conto telefonico n. XXX del 15/02/2023, oltre che del mancato pagamento dei conti telefonici n. XXX del 15/03/2023, n. XXX del 15/04/2023 e n. XXX del 15/05/2023; che il 03/08/2023 provvedeva alla sospensione per morosità anche della linea XXX che a seguito di GU5/625104/2023 veniva riattivata; che in riferimento al codice cliente, relativamente a più numerazioni e utenze, è presente un saldo aperto di € 1.259,29; che la sospensione

della numerazione non è stata arbitraria ma frutto di una morosità conclamata e comunicata all'istante, il quale nonostante edotto circa l'insolvenza continuava a non pagare le fatture. Allega i contratti sottoscritti dall'utente per i numeri XXX e per il mobile XXX.

Motivi della decisione. La definizione della controversia presuppone l'accertamento della corrispondenza tra gli importi stabiliti a titolo di canone nei contratti sottoscritti per i numeri XXX e XXX, e gli importi richiesti nelle fatture inviate dall'operatore; infatti all'esito di tale verifica è possibile decidere se accogliere la richiesta dell'utente di indicare l'importo effettivo da versare e di stornare le fatture relativamente ad importi non dovuti. Poiché deve farsi applicazione della regola per cui chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, prevista dall'art. 2967 c.c., l'utente aveva l'onere di produrre le fatture e di contratti per consentire la suddetta verifica e provare l'illegittima richiesta di pagamento. Poiché l'utente non ha prodotto né le fatture né i contratti da cui si evince il canone pattuito, ed i contratti prodotti dall'operatore recano l'indicazione di un costo ma non è possibile accertare, in mancanza delle fatture, se tale costo sia stato disatteso dall'operatore come denunciato dall'istante, la domanda proposta dall'utente non è provata e viene respinta. Per la medesima carenza probatoria, ossia mancanza fatture, è respinta anche la domanda di accertamento del disservizio – contestazione fatture – e di relativo indennizzo. In ordine alla carenza di linea, non può assumersi alcuna decisione per la linea fissa perché disattivata. Invece per la carenza di linea mobile va fatta applicazione della regola per cui il creditore deve solo fornire la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, ed incombe sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento dell'obbligazione. Nella fattispecie, l'operatore non ha provato di aver legittimamente sospeso la linea; infatti, pur deducendo di averla sospesa inviato invano solleciti di pagamento di insoluti, non ha fornito la prova di averli eseguiti, restando quindi fermo che l'utente ha subito una illegittima sospensione della linea telefonica mobile. Da ciò deriva il diritto all'indennizzo ex art. 5 del Regolamento pari ad € 7,50 al giorno. Poiché i giorni di sospensione sono stati quattro, dal 3/8/2023 al 7/8/2023 come si evince dalla memoria dell'operatore e tale circostanza non è stata smentita dall'utente, l'indennizzo totale dovuto è di € 30,00 (trenta,00);

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/09/2023, è tenuta a corrispondere, per la motivazione in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 30,00 (trenta/00) mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata 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  
ALFREDO AURILIO