

DELIBERA N. 208/2024

**XXXXXXXXXX Xxx XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/611440/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX Xxx XXXXXXXX del 31/05/2023 acquisita con protocollo n. 0146201 del 31/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente titolare di contratto affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta che: «L'utente contesta la fattura 2022F000709214 contenente l'addebito della voce non meglio specificata e non prevista contrattualmente, quale "Addebito Installazione Componenti di Accesso". Dal contratto stipulato con Codesta Spett.le Società in data 06.07.2021 non si evince alcun costo aggiuntivo per i servizi offerti. I primi reclami del cliente ad oggi sono stati evasi in maniera del tutto generica da Windtre. L'ultimo reclamo del 22 febbraio us è rimasto privo di riscontro». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta di "storno/ rimborso della somma di €680,00 + IVA addebitata su fattura 2022F000709214"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «[...] In data 25/01/2022 l'istante sottoscriveva contratto relativo all'utenza n. 08****80 (all.1). In data 10/02/2022 l'istante accettava un intervento straordinario (effettuato da società terza, relativo ad opere infrastrutturali, non comprese nell'installazione standard e nei costi del servizio) e a cura dell'istante, necessario ai fini di interventi di carattere ambientale, elettrico e meccanico relativi a LAN e Cabling. Tale intervento che comportava dei costi a seconda dei materiali utilizzati, veniva debitamente accettato e sottoscritto dall'istante (all.2, all.3) [...] In data 11/02/2022 perveniva via mail conferma da parte del referente di Site Spa (società terza che effettuava i lavori LAN e Cabling) a conferma dei lavori effettuati con i relativi costi extra e accettati dall'istante. [...] Successivamente veniva emessa la fattura n. 2022F000709214 contenente i costi dell'intervento di Site SpA, così come indicato nei relativi moduli sottoscritti dall'istante e che lo stesso lasciava completamente inevasa anche in riferimento a costi per abbonamento dell'offerta sottoscritta. In data 15/12/2022 perveniva segnalazione nella quale venivano contestati gli addebiti presenti in fattura relativi alle opere infrastrutturali richieste. La convenuta effettuate le dovute verifiche, in data 04/01/2023 provvedeva ad inviare mail di risposta nella quale confermava la correttezza degli importi addebitati vista la modulistica sottoscritta dall'istante. [...] In data 22/02/2023 perveniva segnalazione analoga alla precedente e nelle more della stessa, ovvero il 30/03/2023, veniva istruita istanza di conciliazione la cui udienza si concludeva il 29/05/2023 con un mancato accordo. • In merito Ai sensi delle Condizioni Contrattuali art. 3.10.4 Il Cliente autorizza sin d'ora Wind Tre S.p.A. a compiere tutto quanto necessario, ivi compreso l'accesso agli immobili

di sua proprietà e l'eventuale attraversamento anche sotterraneo, degli stessi, per consentire l'installazione degli Apparati, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni di Wind Tre S.p.A. previste dal Contratto. A tal fine, Wind Tre S.p.A. invierà tecnici muniti di apposito tesserino di riconoscimento in data e ora concordati con il Cliente. Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione degli Apparati, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite da Wind Tre S.p.A. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento. Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili. Wind Tre pertanto, preso atto dei lavori effettuati dal Site SpA, necessari ai fini di interventi di carattere ambientale, elettrico e meccanico relativi a LAN e Cabling e a cura dell'istante, che aveva sottoscritto la relativa documentazione autorizzando gli stessi, provvedeva ad addebitare i relativi costi, così come indicato da Site SpA. In riferimento agli addebiti contestati, si ribadisce che Wind Tre (così come dimostrato) si è limitata a fatturare costi di lavori, ai fini dell'adeguamento dell'immobile, effettuati da società terza ed accettati da parte istante come da modulo debitamente sottoscritto. Si richiama Delibera n. 69/11/CIR secondo cui..." Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova della regolare stipula del contratto..." (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera n. 36/11/CIR; Agcom Delibera n. 126/11/CIR; Agcom Delibera n. 135/11/CIR). Al riguardo, si richiama il costante orientamento di codesta Autorità, 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. 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 allegghi 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. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, 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, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Risulta evidente che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima "(Delibera AGCOM n. 105/14/CIR). In materia di fatturazione inoltre, con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della

responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate [...], avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione..." (Delibera 70/12/CIR)". D'altra parte "...le dichiarazioni rese non chiariscono il motivo del mancato pagamento integrale delle fatture, né, tantomeno, emergono evidenze di contestazioni. La parte istante, peraltro, avrebbe potuto e dovuto pagare quantomeno le somme non controverse e procedere alla contestazione delle restanti..." DETERMINA DIRETTORIALE n. 25 del 11/06/2019. In riferimento alla mancata risposta al reclamo di febbraio 2023, si fa presente che lo stesso era analogo a quello già riscontrato il 04/01/2023. Si richiama il secondo comma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi Delibera 347/18/CONS "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Si precisa altresì che il secondo reclamo veniva inviato il 22/02/2023 e che il 30/03/2023 veniva istruita istanza di conciliazione quindi prima dei 45 giorni previsti per fornire riscontro allo stesso. A tal proposito si richiama una recente pronuncia (Del. n. 212/18/CIR), con cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom motiva tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile". Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta [...]. Per tali ragioni l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza e in subordine chiede ex art. 1241 cc e ss, l'operare dell'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'operatore convenuto ha depositato in atti il modulo di sottoscrizione delle opere infrastrutturali recante dettagli e costi dell'intervento e sottoscritto dal rappresentante legale della società

istante. È altresì in atti verbale d'intervento regolarmente sottoscritto. Deve dunque ritenersi che i costi addebitati siano costi dovuti per l'intervento richiesto. Quanto all'eccezione avanzata nelle controdeduzioni di parte istante circa una possibile difformità tra il modulo sottoscritto dall'utente e il modulo esibito con correzioni, si deve rammentare che questo Corecom non ha competenza in materia di accertamento di falso in scrittura privata, questione necessariamente di competenza dell'autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 20 dicembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco