



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 1/2023

[REDACTED] /WIND TRE
(GU14/11073/2017)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: *“Approvazione dell’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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni";

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", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 6/11/2017 acquisita in pari data con protocollo n. 11073/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione della parte istante

Il sig. [REDACTED] quale titolare di un contratto di telefonia mobile con Windtre S.p.A. per il numero [REDACTED] con formulario UG 7357 del 2017 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver subito un costante addebito di costi illegittimi per traffico extra soglia, non espressamente indicate nel contratto in essere con l'operatore, così chiedendo la restituzione di euro 198,00.

L'utente, infatti, precisava di aver chiesto all'Operatore la restituzione di dette somme nascenti dalle fatture N. [REDACTED], e di avere poi depositato formulario GU5 a seguito della sospensione amministrativa di detta linea, per la quale chiedeva anche lo storno delle spese di recesso anticipato.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 22.09.2017 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo, stante l'assenza di qualsivoglia proposta conciliativa da parte dell'operatore.

Pertanto, in data 6.11.2017, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il sig. [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:



i) L'immediata riattivazione dell'utenza n. [REDACTED];

ii) La restituzione delle somme percepite in eccesso per euro 198,00.

Con successiva memoria difensiva depositata il 23.2.2018, poi l'istante chiedeva il rispetto del canone di euro 9,00 pro mensis sino all'estinzione, l'invio delle fatture a mezzo di bollettini postali, l'invio di codici di sicurezza qualora in ipotesi di sfioramento del giga giornaliero, nonché l'eliminazione dalla fatturazione di tutte le voci non indicate in contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Windtre s.p.a., faceva pervenire la memoria difensiva in data 26.02.2018, con la quale evidenziava che il numero specificato nell'istanza risultava errato, essendo diversamente il sig. [REDACTED] intestatario del n. [REDACTED] dal 10.11.2016.

Nel merito, poi, specificava che il piano tariffario prevedesse 1 gb di traffico dati, nella fascia diurna dalle 8,00 alle 23,59, e giga illimitati nella restante fascia notturna.

Riportandosi alla scheda traffico dell'utenza de qua veniva specificato che il cliente avesse dal novembre 2016 sino al giugno 2017 effettuato un traffico sempre oltre soglia di 1 gb di fatto sfiorando la soglia preimpostata 2 a 50 euro oltre IVA..

Pertanto, l'Operatore insisteva nella correttezza della fatturazione, anzi specificando che l'insoluto dell'Utente ammontasse ad euro 190,65, di cui euro 64,55 a titolo di rate residue ed euro 30,50 per costi di recesso.

Di conseguenza, la Windtre s.p.a. in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, poiché infondate in fatto ed in diritto, ed in subordine comunque chiedeva la compensazione degli eventuali contro crediti riconosciuti in favore dell'utente ex art. 1241 c.c.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile risultando l'istante residente nel circondario di competenza territoriale dell'avvocato Organismo.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'Utente in questa sede si duole di aver corrisposto somme extra soglia eccedenti il profilo tariffario vigente tra le parti, chiedendone per l'effetto la restituzione per complessivi euro 198,00, giuste fatture n.ri [REDACTED]

In via documentale l'utente, tuttavia, nulla esibiva a sostegno di quanto dedotto, versando soltanto il formulario d'urgenza GU5 datato 6.11.2017 nel quale chiedeva la riattivazione dell'anzidetta linea a seguito di sospensione per morosità ed una richiesta stragiudiziale di rimborso successiva del 29.5.2017.

L'Operatore, invece, esibiva la documentazione contrattuale ed il dettaglio traffico dati.

Posto che dalle doglianze innanzi prospettate gravava comunque nel caso di specie in capo all'utente la prova delle richieste spiegate, anche con particolare riguardo all'effettivo esborso degli importi richiesti in ripetizione, e ciò in ossequio al principio cui all' articolo 2697 c.c. il quale espressamente prevede che *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*, a bene vedere la versione fattuale offerta non solo non è puntualmente provata documentalmente, ma risulta pienamente confutata dalla produzione dell'Operatore.

Quanto, poi, alla richiesta di riattivazione della linea della numerazione [REDACTED], si specifica che detta richiesta risulta preclusa dalla proposizione del procedimento d'urgenza di cui al formulario GU5, depositato dinnanzi a codesta Autorità il 6 novembre 2017 al prot. 11073/ C, di esito ignoto, e che, pertanto, la stessa non può essere oggetto di nuova valutazione per evidente preclusione processuale. A tutto voler considerare detta omissione lascia di fatto presumere che la domanda d'urgenza sia stata rigettata.

Infine, giova precisare che ai sensi dell' art. 5 del regolamento di procedura approvato con la delibera n. 203/18/CONS, applicabile *ratione temporis* *"alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio. A tal fine esso dovrà presentare telematicamente la richiesta tramite il formulario GU5, tramite la piattaforma Conciliaweb. Nel caso in cui l'utente abbia avviato la conciliazione dinanzi a uno degli altri organismi di conciliazione indicati all'art. 13 del regolamento di procedura approvato con la delibera n. 203/18/CONS, nella richiesta dovrà altresì attestare l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione. Nel termine di 10 giorni dalla presentazione del formulario, il Co.re.com adotterà un provvedimento temporaneo per il ripristino del servizio o rigetterà la richiesta, dandone comunicazione alle parti."*

Ne consegue che tutte le domande, così come proposte e non puntualmente provate, devono essere rigettate.

Nulla sulle spese della presente fase, che in ogni caso seguono la soccombenza e pertanto non possono essere liquidate.

DELIBERA

Articolo 1



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte nonché della documentazione prodotta dalla parte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. [REDACTED] si propone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata in data 6.11.2017 dal sig. [REDACTED] nei confronti di Wind Tre S.p.a.
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.

Potenza, 03/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

