



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**DELIBERA N. 8/2022**

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/82773/2019)**

### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/02/2022;

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. 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 13/02/2019 acquisita con protocollo n. 0060841 del 13/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. [REDACTED], titolare di due contratti di utenza privata mobile con WindTre S.p.a. aventi le seguenti numerazioni n. [REDACTED], n. [REDACTED], con formulario UG 21859/2018 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando le eccessive ed errate imputazioni di costi, in quanto non conformi ai contratti intercorsi tra le parti, chiedendo lo storno del debito maturato in favore dell’Operatore pari ad euro 3.400,00. Chiedeva altresì l’utente la normalizzazione del codice fiscale, nonché un rimborso pari ad euro 200,00, sostenendo di aver effettuato una segnalazione al servizio clienti 155 dalla numerazione [REDACTED]. All’udienza di conciliazione svoltasi il 06.02.2019, dinnanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto il verbale di mancato accordo tra le parti. Pertanto in data 13.02.2019 l’utente depositava istanza di definizione della controversia, formulario GU14/82773/2019.

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

- i) lo storno della propria posizione debitoria con rinuncia al recupero del complessivo importo a debito di euro 3.400,00;
- ii) la normalizzazione del codice fiscale;
- iii) un indennizzo pari ad euro 200,00.
- iv)

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



L'Operatore WindTre S.p.A. faceva pervenire la propria memoria difensiva, datata 12.04.19, nella quale preliminarmente eccepiva una carenza documentale da parte dell'istante, dalla quale poter ricostruire temporalmente e fattualmente le dedotte vicende, così insistendo per il rigetto delle doglianze, poiché infondate e comunque non motivate e provate.

Nel merito, poi, quanto all'utenza contraddistinta dalla numerazione [REDACTED], codice contratto [REDACTED], veniva rappresentato che essa risultava aperta in data 10.04.2012 e disattivata in data 24.10.2012, giusto PDA allegato. Pertanto l'Operatore riteneva tardiva l'odierna istanza in quanto avvenuta in violazione dell'art. 7 del contratto sottoscritto tra le parti e rubricato "Procedure di reclamo e conciliazione".

In tale articolo veniva espressamente previsto che "i reclami relativi agli aspetti inerenti il rapporto contrattuale e/o la fornitura del servizio devono essere inviati a Wind mediante raccomandata entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento." Il gestore inoltre esibiva la schermata dei contatti con l'utente, insistendo quindi per l'assenza di qualsivoglia antecedente reclamo con cui l'utente avrebbe segnalato le proprie doglianze, risultando a contrario la sola richiesta di una nuova attivazione telefonica, datata 5.03.18. Quanto poi all'utenza n. [REDACTED], codice contratto [REDACTED] la WindTre S.p.A. esibiva altresì il PDA, dal quale era dato evincersi l'apertura della linea in data 21.06.2012 e la cessazione in data 30.04.2013.

Per tale numerazione veniva rappresentata la sussistenza di un precedente procedimento di conciliazione del 15.01.2016 n.UG/1464/2015, giusto verbale allegato, promosso dal medesimo istante e conclusosi con un verbale di mancata comparizione da parte del [REDACTED], tanto da determinare l'inammissibilità dell'odierna richiesta. Pertanto, la WindTre S.p.A., in assenza di elementi probanti e circostanziati, e ritenendo tardiva ed inammissibile l'odierna domanda, insisteva per il rigetto in toto dell'istanza dell'utente.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non meritano accoglimento per quanto di seguito precisato. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento contrattuale, incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie, l'istante asserisce di aver subito l'imputazione di costi eccedenti gli importi contrattualmente previsti, avendone dato evidenza a suo tempo al numero 155 di WindTre S.p.a. Asseriva, inoltre, di aver effettuato diverse segnalazioni dalla numerazione 3294435075 non fornendo, tuttavia, alcuna indicazione e/o prova documentale in tal senso.

Chiedeva altresì la rettifica del proprio codice fiscale ed un indennizzo pari ad euro 200,00. Di contro l'Operatore forniva puntuale prova delle vicende che interessavano entrambe le numerazioni intestate all'utente, ossia mediante l'esibizione dei PDA, dai quali si desumeva la cessazione di entrambe le linee mobili, rispettivamente in data 30.04.2013 per il n. [REDACTED] e in data 24.10.2012 per il n. [REDACTED]. Tali evidenze tra l'altro non venivano contestate dall'istante in sede di controdeduzioni.

L'Operatore, inoltre, formulava relativamente all'utenza mobile n. [REDACTED] eccezione di inammissibilità, stante la proposizione di un precedente procedimento di conciliazione del 15.01.2016 UG/1464/2018, il cui verbale di archiviazione risultava prodotto proprio dall'utente. Detto procedimento veniva archiviato proprio per mancata comparizione dell'istante all'incontro all'uopo fissato. Preliminarmente dunque occorre dirimere la preliminare questione eccepita dall'operatore WindTre S.p.A. relativa alla inammissibilità della domanda di definizione per la sola utenza mobile n. [REDACTED], quale conseguenza della procedura di conciliazione tenutasi in data 15.01.2016.

Ebbene dal tenore letterale del verbale di archiviazione, prodotto dall'utente, emerge chiaramente che l'anzidetta conciliazione coinvolge gli stessi soggetti, ed i medesimi rapporti contrattuali relativamente all'utenza contraddistinta dal n. [REDACTED]. A mente dell'art. 3, comma 3 bis, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS (Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS) deve ritenersi che "il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Corecom se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione".

Da ciò ne consegue irrimediabilmente l'improcedibilità della domanda relativamente alla numerazione [REDACTED], non potendo quindi procedersi all'esame delle richieste che risultano inammissibili. Quanto alle doglianze afferenti la numerazione [REDACTED], si ritiene poi che sia stata data evidenza dall'Operatore della cessazione della linea in data 24.10.2012, ed infatti per tale linea nessuna segnalazione a conforto delle doglianze prospettate è stata rappresentata dall'Utente.

Deve pertanto ritenersi, anche per costante orientamento in fattispecie similari (cfr delibera Agcom 95/18/CIR), che in assenza di una segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, risultando quindi l'intervento dell'operatore quale doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma risulta altresì inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.



In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata, circostanza neppure dedotta per la linea in questione. Da tanto ne consegue l'integrale rigetto delle richieste proposte anche relativamente alla numerazione

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l'istanza avanzata in data 12.09.18 dal sig. [REDACTED] vs WindTre S.p.A., stante l'inammissibilità della domanda proposta relativamente alla numerazione [REDACTED] per palese violazione dell'art. 3, comma 3 bis del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché l'infondatezza delle richieste prospettate relativamente alla numerazione n. [REDACTED] per mancato raggiungimento dell'onere della prova, con integrale compensazione delle spese procedurali.

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, 04/02/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

