

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 23/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 10 del 25 ottobre 2023

Oggetto: Definizione della controversia
(VERY MOBILE) (GU14/615802/2023)

/ WIND TRE

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Cristina Vescul

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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 modificato 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. 358/22/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. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “*definizione delle controversie*”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza del 21/06/2023, di
0165554 del 21/06/2023;

XXXXXX

acquisita con protocollo n

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante lamenta che, a seguito di un cambio piano tariffario che prevedeva la sostituzione delle sim dati del vecchio contratto, ha continuato a ricevere degli addebiti, nonostante la richiesta di disattivazione delle sim nel mese di marzo 2021, reiterata poi in data 07/11/2022.

Sulla base di tali premesse, chiede:

- a) la disattivazione delle 4 sim dati OnlyGiga e del Pack dati associato alle stesse;
- b) il rimborso dei canoni dalla fattura dd. 26/06/2021.

Quantifica la richiesta di rimborsi o indennizzi nell'importo complessivo di € 1.618,00.- (milleseicentodiciotto/00).

2. Posizione dell'operatore.

Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva del 17/08/2023, precisa che le utenze oggetto di doglianza sono 4 Sim dati "OnlyGiga" n. xxxxxxxx431, n. xxxxxxxx735, n. xxxxxxxx578 e n. xxxxxxxx294 cessate, assieme al "Pack dati" associato, in data 7/12/2022 su richiesta volontaria della Società istante.

WindTre sottolinea preliminarmente la genericità e l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie, affermando che *"non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste dell'istante...nell'istanza devono essere indicati i fatti che sono all'origine della controversia, le richieste dell'istante e i documenti che si allegano"* ed in tal modo viene limitato e compromesso il proprio diritto di difesa (vedi Delibere Agcom n.146/2020, Corecom Veneto n. 93/2020 ed Emilia Romagna n. 114/2021).

L'operatore conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario scelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. A tal proposito riporta che, in data 31/10/2016 veniva attivata la sim dati xxxxxxxx294 con piano tariffario "Internet 10GB" (cfr. doc. 1 PDC xxxxxxxx), in data 30/11/2018 venivano attivate le sim n. xxxxxxxx431, n. xxxxxxxx735, n. xxxxxxxx578 con piano tariffario "OnlyGiga" con il prodotto "Smart Share 100 Giga" (cfr. doc. n. 2 PDC xxxxxxxx) e in data 3/12/2018, a fronte della richiesta di parte istante procedeva al cambio piano per la sim dati n. xxxxxxxx294 dal listino "Internet 10 GB" al listino "OnlyGiga" (cfr. doc. 3 PDC xxxxxxxx). Parte convenuta allega alla memoria una Pec di richiesta di disdetta delle sim di cui sopra inviata da parte istante in data 8/11/2022, richiesta espletata correttamente dal gestore in data 7/12/2022; precisa di non aver ricevuto, prima di tale data, altre richieste di disdetta o reclami in merito alle fatture contestate dall'istante; solo in data 26/01/2023, due anni dopo la richiesta di cessazione, è venuta a conoscenza, con l'attivazione della procedura di conciliazione, del presunto ritardo di cessazione e della relativa contestazione delle fatture, con ciò compromettendo il proprio diritto alla difesa posto che, ai sensi dell'art. 123 del Codice della Privacy, gli operatori telefonici possono conservare il traffico telefonico antecedente l'ultimo semestre dalla presentazione del reclamo. Rileva, inoltre, la tardività della contestazione delle fatture entro il termine di 45 giorni così come

disciplinato dall'art. 7.1. "Reclami delle Condizioni Generali di Contratto" con conseguente completa accettazione delle stesse (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n.12054 del 05.11.2012).

Per le ragioni su esposte, parte convenuta chiede il rigetto dell'istanza e nella denegata ipotesi di suo accoglimento l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e seguenti, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'eccezione sollevata dalla WindTre sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie non trova accoglimento in quanto l'istante riferisce in modo circostanziale gli importi da lui contestati, allegando le relative fatture.

Si dichiara comunque cessata la materia del contendere per la richiesta sub a) risultando regolarmente gestita, in data 07/12/2022, a seguito della pec di disdetta dell'istante del 08/11/2022, la disattivazione delle 4 sim dati OnlyGiga e del Pack (memoria difensiva convenuta).

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria l'istanza, non è meritevole di accoglimento per quanto di seguito precisato.

Sulla richiesta dell'istante di rimborso dei canoni a far data dalla fattura 21.06.2021, relativi alle sim in contestazione le quali, a seguito del cambio piano tariffario, avrebbero dovute esser sostituite con cessazione dei relativi costi, si evidenzia che il ricorrente non ha dato prova di quanto dallo stesso riferito, tanto che l'operatore ha confermato di non aver ricevuto prima della disdetta del 08/11/2022 alcun reclamo o altra richiesta di cessazione per dette utenze; parte convenuta produce i contratti in essere tra le parti, compresi quelli delle sim oggetto di doglianza e dai quali non emerge alcun cambio del piano tariffario.

Deve, a tal riguardo, richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario"*. Appare opportuno evidenziare che la disciplina giuridica dell'onere della prova è contenuta all'articolo 2697 del codice civile, rubricato "onere della prova", che recita al primo comma: *"Chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. Nel caso di specie l'utente avrebbe dovuto fornire prova dell'effettiva disdetta contrattuale, come previsto dalle Condizioni generali di Contatto, disdetta non risulta agli atti e pertanto la richiesta sub b) non viene accolta.

Per quanto sopra esposto in fatto e in diritto

DELIBERA

Articolo 1

Di rigettare l'istanza presentata da **XXXXXXXXXX** nei confronti di WindTre (Very Mobile) per le motivazioni riportate in premessa.

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 sui siti *web* del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.