

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 26/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 11 del 24 novembre 2023

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX Vs WindTre (Very
Mobile) GU14/613825/2023

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 emissione 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 sig. XXXXXX
12/06/23;

del 12/6/23 acquisita con protocollo n. 0156847 del

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, con riferimento alla utenza telefonica 04XXXXXX215, riferisce che l'operatore convenuto, anziché effettuare la richiesta portabilità da altro gestore, ha attivato la nuova utenza 04XXXXXX450; asserisce di aver effettuato numerosi invii di documenti all'agente dell'operatore convenuto dal quale ha ricevuto rassicurazioni riguardo l'esito positivo della migrazione. Rileva inoltre che, nella scheda dell'offerta commerciale a cui ha aderito, il costo del modem è compreso nell'importo totale della proposta.

Sulla base di tali premesse, chiede:

a) il rimborso di quanto pagato al gestore da cui aveva chiesto di migrare che quantifica in euro 924,00.-;

b) il rimborso di quanto pagato in più per il modem.

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti nell'importo complessivo di euro 1200,00. (*milleduecento/00*).

2. La posizione dell'operatore.

Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva del 17/08/23, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dal ricorrente.

Il gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie evidenziando come parte istante non abbia fornito alcun elemento di prova che legittimi le richieste formulate. Riferisce che l'istante, in data 25/01/21, ha sottoscritto il contratto per l'attivazione della nuova utenza 04XXXXXX450 (avvenuta il 03/02/21) con il profilo tariffario "Internet 200 + Amazon" al costo mensile di € 25,99.- in abbinamento al modem acquistato con vendita rateale al costo mensile di € 5,99.- per 48 mesi; detto profilo presenta costi diversi rispetto all'offerta "Internet 200 Unlimited" prodotta dall'istante ma attivabile solamente a partire dal 21/11/22 (cfr. doc. n. 1 e 2 di WindTre e offerta Internet Unlimited doc. prot. 0223601 istante).

Dunque, afferma di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel rispetto dell'offerta commerciale prescelta dall'istante contestualmente alla richiesta di attivazione di nuova linea telefonica (cfr. doc. n. 2 di WindTre).

Rappresenta che la parte istante unicamente in data 12/01/23, ossia 2 anni dopo l'attivazione dell'utenza *de quibus*, ha presentato, per il tramite dell'associazione XXXXXX, le proprie doglianze riguardo la mancata portabilità e le condizioni contrattuali applicate.

L'operatore, come comunicato all'istante e al suo rappresentante a mezzo email del 19/01/23, non ha ritenuto fondato il reclamo non essendogli pervenuta alcuna richiesta di portabilità né alcuna contestazione sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite.

Successivamente, in data 10/5/23, l'istante ha sottoscritto il contratto con WindTre per la portabilità dell'utenza fissa ^{xxxxx}xxxxxx215, espletata dall'operatore in data 19/06/23 (cfr. doc. n. 2 e 3 di WindTre).

L'utenza 04xxxxxx450 è cessata in data 25/07/23 per disdetta volontaria richiesta dall'istante in data 26/06/23.

Parte convenuta, a prescindere dalla fondatezza delle contestazioni, ha riconosciuto lo storno dei canoni relativi all'utenza 04xxxxxx450 (periodo dal 13/06/23, data di espletamento portabilità utenza n. 04xxxxxx215, al 25/07/23 data di cessazione della numerazione) con l'emissione di note di credito parziali a compensazione degli importi dovuti per un totale di euro 35,49.- (cfr. doc n. 9 e 11 di WindTre). Precisa che la posizione contabile dell'istante presenta un insoluto complessivo di € 138,97.-

Per le ragioni su esposte, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza, destituita di fondamento e non provata, e nella denegata ipotesi di suo accoglimento precisa che opererà eventuale compensazione tra le poste di debito/credito ex art. 1241 c.c. e ss, poiché trattasi per la somma insoluta indicata di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

Memorie di replica delle parti.

Parte istante contesta il contenuto della memoria difensiva della convenuta, ribadendo la volontà dell'istante di migrare l'utenza 04xxxxxx215 e sostenendo che nell'offerta "Internet 200" il costo del servizio è comprensivo di quello del modem e non viene fatturato a parte. A supporto delle proprie argomentazioni produce in allegato screenshot dei messaggi scambiati con l'agente del punto vendita.

WindTre, in risposta alle contro deduzioni di parte istante, depositate in data 04/09/23, precisa che la voce di costo relativa al modem viene indicata separatamente in fattura in quanto trattasi di un bene acquistato nella modalità di vendita a rate; la somma del costo mensile del modem e del costo mensile del canone equivale al costo totale mensile dell'offerta sottoscritta dall'istante.

Per ogni ulteriore difesa, la convenuta si riporta alla memoria ed alle conclusioni già depositate in data 17/08/23.

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 da WindTre sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie non trova accoglimento in quanto dagli atti sono desumibili i fatti in contestazione e le relative richieste in termini economici.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante, da trattarsi congiuntamente, non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Dalla documentazione agli atti risulta che, in data 25/01/21, l'istante ha sottoscritto un contratto con WindTre per l'attivazione della nuova utenza di rete fissa XXXXXX 450, con profilo tariffario "Internet 200 +Amazon", al costo mensile di € 25,99.- oltre a quello del modem di € 5,99.- per un totale complessivo mensile di € 31,98.- importo che è stato correttamente addebitato al cliente nelle fatture emesse per detta utenza e dallo stesso mai contestato, se non appena dopo due anni, con reclamo del 12/01/23, legittimamente rigettato dall'operatore per il suo corretto adempimento a quanto pattuito (cfr. contratto WindTre dd. 25/01/21, profilo tariffario Internet 200, reclamo istante dd. 12/01/23 e riscontro WindTre dd. 19/01/23). Si evidenzia che l'istante ha comunque fruito del servizio inerente detta utenza (cfr. doc. n. 5 traffico telefonico prodotto da WindTre).

La portabilità dell'utenza fissa XXXXXX 215, invece, è stata richiesta dall'istante appena con la sottoscrizione del contratto del 10/05/23 e portata a termine in data 19/06/23 come confermato dalla convenuta e non diversamente provato dall'istante, risultando tra l'altro la produzione di messaggistica telefonica, in mancanza di una sua riconducibilità all'operatore, priva di alcun valore probatorio (cfr. memoria difensiva WindTre, contratto dd. 10/05/23 e screen shot istante).

Dunque, parte istante nel corso del procedimento non ha assolto l'onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c., comma 1, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'onere di provare un fatto, ricade su colui che invoca proprio quel fatto a sostegno della propria tesi (*onus probandi incumbit ei qui dicit*): chi vuol far valere in giudizio un diritto deve, quindi, dimostrare i fatti costitutivi che ne hanno determinato l'origine.

Per tali ragioni le richieste di rimborso sub a) e sub b) non sono meritevoli di essere accolte.

Per quanto sopra esposto in fatto e in diritto

DELIBERA

Articolo 1

di rigettare l'istanza presentata da XXXXXX 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.