AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 084/2024/CRL/UD del 19/07/2024
Hxxx Vxxx SRL / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/671482/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 19/07/2024;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di Hxxx Vxxx SRL del 28/03/2024 acquisita con protocollo n. 0093539 del 28/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti del gestore: "Fin dalla stipula contrattuale abbiamo segnalato continue disconnessioni per la nostra utenza. Cadute linea continue con nervosismo da parte di clienti e fornitori e pertanto con gravi conseguenze economiche. Tempestivamente segnalato il disservizio al servizio clienti come da carta servizi, ci è stato sempre risposto che saremo stati ricontattati da un tecnico. Ricontatto mai avvenuto che ci ha portato a chiedere il passaggio ad altro operatore". Su quanto assunto ha chiesto: "Si richiede chiusura contratto (a portabilità avvenuta), Si richiede chiusura di tutta la posizione debitoria con rimborso delle fatture pagate durante tutto il disservizio; Si richiede indennizzo per malfunzionamenti per € 800.00; Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00.".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando l'infondatezza dell'istanza per mancanza di prova delle doglianze lamentate. Assumeva, poi, di aver fatturato il dovuto e che alcun valido reclamo era mai stato inoltrato. Produceva PDC e fatture.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. L'istante sostiene che il gestore abbia disatteso il contratto sottoscritto dal momento che le linee subivano diversi disservizi che costringevano la società a cambiare gestore. Chiedeva lo storno dell'insoluto e vari indennizzi. La domanda non è fondata. L'istante non produce copia dei contratti, depositati dal gestore, e dai quali discende l'attivazione di 4 linee ivi compresa, nella PDC del 27.10.2020, non disconosciuta dall'istante, della 06xxxx8897 che non ha formato oggetto della richiesta di cessazione del 2.11.2020. Alcun reclamo, poi, sui disservizi e sulle fatture emesse viene prodotto. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve

provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit").

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Soc. Hxxx Vxxx SRL nei confronti di WindTre 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini