

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 23 del 2 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXXX contro Smart Soft XX
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Smart Soft XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*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 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 luglio 2016 (prot. n. 7535/16) con cui il Sig. XXXXXX, residente in XXXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Smart Soft XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

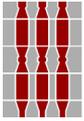
- a) concludeva un contratto con il gestore per l'erogazione di 500 GB al mese;
- b) il contratto non veniva rispettato in quanto l'erogazione mensile corrispondeva a 250 GB mensili;
- c) il servizio subiva un'interruzione di venti giorni.

In base a tali premesse l'istante chiede:

- I) restituzione delle somme versate;
- II) rimborso del costo del modem;
- III) cessazione del contratto in esenzione spese.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta sub II) relativa alla restituzione dei costi del modem, trattandosi di richiesta di risarcimento di danno emergente che, in quanto tale, esula dalle competenze del Corecom il quale, in base a quanto disposto all'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solo condannare l'operatore ad effettuare il rimborso di somme non dovute o alla corresponsione di indennizzi, fatta salva la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

E' pure inammissibile e pertanto non sarà trattata la richiesta di cessazione del contratto, la quale esula dalle competenze di questo Comitato, per gli stessi motivi di cui al punto precedente.

La richiesta di rimborso di cui al punto I) merita accoglimento nei termini e nei limiti di seguito precisati.

Dalla documentazione versata in atti risulta che il Sig. XXXXX ha sottoscritto, in data 7 ottobre 2015, un modulo di adesione ai servizi erogati dal gestore qui convenuto.

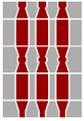
Il documento allegato, denominato "Allegato Offerta Servizi Smart Web 24 - XXXXXX", reca espressamente che l'offerta comprendeva, tra l'altro, "1000 Gb / bimestre utilizzo rete dati".

Tanto premesso, si rileva che l'operatore non ha depositato alcuna documentazione, e neppure ha partecipato all'udienza fissata per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

A questo proposito, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dal Sig. XXXXXX va ritenuto provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (ex plurimis, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Tanto premesso, in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (conf. Agcom, dell. nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR).

Nel caso che ci occupa, l'istante ha adempiuto al proprio onere di allegazione su di lui incombente, allegando copia della documentazione contrattuale, comprensiva del dettaglio dei



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

servizi offerti; al contrario, l'operatore nulla ha dedotto, con il conseguente accoglimento della richiesta dell'istante relativa al rimborso/storno delle somme addebitate per un servizio non reso nei termini pattuiti.

Tanto premesso, considerato che il Sig. XXXXX dichiara, non contestato dall'operatore, che il servizio ha subito sia una totale interruzione per un periodo di venti giorni, sia una riduzione parziale, pari alla metà della fornitura concordata, va riconosciuta allo stesso:

- a) il rimborso/storno dell'intero canone, per il periodo di completa interruzione del servizio, pari a venti giorni;
- b) il rimborso/storno del 50% del medesimo canone, dalla data di stipula del contratto sino al deposito dell'istanza GU14, ultima evidenza probatoria della sussistenza della situazione lamentata, decurtato della somma stornata/rimborsata ai sensi del punto precedente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

Udita la relazione

DELIBERA

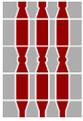
in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXX, residente in XXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

l'operatore Smart Soft XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** all'istante le somme addebitate nei termini di cui in premessa, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa, maggiorate, nel caso di rimborso, degli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo effettivo;
- **versare** all'istante la somma di euro 50 (cinquanta) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)