

**DELIBERA N. 19/2020**

**XXX**  
**(GU14/128640/2019)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 02/03/2020;

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. 296/18/CONS;

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 28/05/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 28/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel 2017 aveva attivato un contratto per utenza fissa e mobile, per l'importo di euro 14,95;
- b) l'unico ulteriore accredito sarebbe stato una ricarica sul mobile nel caso in cui il credito fosse sceso al di sotto dei 5 euro;
- c) dopo un anno e mezzo dall'attivazione riceveva fattura da 458,67 euro, riportante canoni relativi al servizio "absolute fibra100 dal/al";
- d) all'atto dell'attivazione, gli era stato riferito di un codice che avrebbe consentito un risparmio di 90 euro sull'installazione del modem presso l'abitazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno delle fatture non saldate.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) In data 10/6/2017 veniva attivata l'utenza n. XXX con piano tariffario Absolute Fibra 100; tale piano, nel periodo in cui è stato attivato dal cliente, prevedeva un costo di euro 34,95, scontato di euro 10 per il primo anno con vincolo di 24 mesi;
- 2) in seguito a segnalazione pervenuta dal rivenditore, la Promo Sconto Adsl 10 euro per un anno, non attivata in precedenza, veniva attivata in data 11/02/2019 per i successivi 12 mesi e quindi fino al 12/02/2020;
- 3) non veniva pertanto ricalcolato il pregresso in quanto il cliente avrebbe goduto della promozione per i successivi 12 mesi e in quanto precedentemente non risultava nessun addebito nelle fatture per il n. XXX; per il secondo anno il cliente avrebbe dovuto pagare euro 34,95;

4) poiché nelle fatture precedenti non aveva pagato nulla per il n. XXX, non veniva effettuato nessun rimborso;

5) il reclamo veniva riscontrato in data 5/4/2019;

6) in data 11/4/19 perveniva richiesta di disdetta senza rientro in Telecom della numerazione XXX, che veniva quindi disattivata in data 8/5/19.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nelle proprie memorie di replica, contestando quanto ex adverso affermato, l'istante deduce che il contratto prevedeva un costo di 14,95 euro ogni 4 settimane con attivazione e modem gratuiti e senza vincoli; il recesso è stato determinato da addebiti decisi unilateralmente dall'operatore; poiché la fatturazione avveniva a 28 giorni va effettuata la restituzione degli importi versati e non dovuti.

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

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della richiesta di restituzione delle somme non dovute riferite alla fatturazione a 28 giorni in quanto tale richiesta compare per la prima volta nelle memorie di replica, sede quest'ultima, come noto, deputata unicamente alla contestazione delle posizioni avversarie, non potendosi qui introdurre fatti o richieste nuove rispetto a quelle contenute nell'istanza di definizione, pena, altrimenti, la lesione del diritto di difesa della controparte.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

L'istante lamenta, in sostanza, l'applicazione di costi difforni da quelli contrattualizzati ed addebiti per traffico non riconosciuto, tuttavia non produce agli atti né la copia del contratto che pure dichiara di aver sottoscritto (memorie di replica), corredata dell'offerta commerciale e del piano tariffario, né evidenza dei pagamenti effettuati relativamente alle linee fissa e mobili, e neppure le fatture contestate.

Come noto, in base alle generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. A fronte pertanto delle allegazioni di controparte, comprensive delle fatture in cui gli importi relativi alle linee fissa risultano non fatturati affatto, non risulta alcun documento a fondamento delle pretese dell'istante il quale, in tal modo, non ha offerto al Comitato la possibilità di

verificare la fondatezza o meno delle domanda (in questo senso Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Per questi motivi la domanda non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 02/03/2020

IL PRESIDENTE