

**DELIBERA N. 239/2022/CRL/UD del 08/09/2022**

**S. SXXX / WAVE TECH SRL  
(ISTANZA LAZIO/D/114/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. S.Sxxx di cui al prot. D936 del 02/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’utente**

L’istante in data 27.02.2015 ha stipulato un contratto internet con la ditta Tooway distributore wave tech profilo 10GB confidando nella sufficienza dei GB per il proprio consumo abituale.

Ad attivazione avvenuta l'istante deve constatare che dopo 10 gg di utilizzo i GB erano terminati, pertanto attiva un profilo a 25 GB e "flat notturna" gratuita. Anche questo profilo risulta insufficiente e l'istante presenta un reclamo per un possibile malfunzionamento del sistema chiedendo la rescissione contrattuale e il rimborso di tutti gli importi corrisposti.

## **2. Posizione dell'operatore**

La società Wave Tech impugna e contesta integralmente le avverse deduzioni e conclusioni e chiede il rigetto delle avverse domande in quanto infondate in fatto e diritto in quanto la scelta del contratto iniziale di 10 Gb è stata effettuata dall'utente, in base al suo personale utilizzo di internet, l'operatore non può essere ritenuto responsabile delle mutate abitudini dell'utente e dell'aumento nell'utilizzo quotidiano di internet.

L'operatore Wavetech srl ha risposto ad entrambi i tentativi di conciliazione ricevuti, chiedendo la partecipazione tramite audio o videoconferenza, senza ottenere riscontro.

## **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Appare opportuno preliminarmente rilevare l'orientamento dell'Autorità (DL/204/15/CRL/UD del 18.12.2015, DL/172/CRL/UD e DL/197/15/CRL/UD ) *"in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità ( Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 Ottobre 2001 ) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa non imputabile ex art. 1218 c.c."*.

Più in generale, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4 della delibera Agcom n° 179/03/CSP.

Spetta dunque all'operatore fornire la prova di aver erogato il servizio con regolarità, oppure provare la responsabilità di terzi nell'aver causato il disservizio.

Orbene, nel caso di specie, l'operatore è intervenuto su richiesta del cliente ma, diversamente da quanto indicato dall'istante, non sono state rivelate anomalie in merito all'eccessivo consumo; ed infatti, stando alla ricostruzione dell'Operatore, il segnale viene inviato dal satellite alla parabola e da questa al modem ed in tale passaggio il sistema è assolutamente chiuso, al punto che non possono verificarsi "*dispersioni*" di dati, così come lamentato dalla parte istante. Il segnale, quindi, diventa fruibile solo dall'uscita dal modem in poi e, solo da quel momento può essere utilizzato: ciò significa che i consumi eccessivi non dipendono da dispersione del segnale in entrata, ma dall'utilizzo che ne viene fatto dall'uscita in poi.

Il cliente stesso conferma che in data 22.08.2015 veniva rinnovata la soglia dei GB a disposizione e che successivamente la casa veniva chiusa; al rientro nell'abitazione i GB erano ancora disponibili fino al giorno 8.09.2015 e questo significa che il segnale non è andato disperso nei giorni in cui non è stata utilizzata l'apparecchiatura. Ne residua che il traffico dati a disposizione sono stati consumati solo al momento dell'utilizzo della stessa e che il consumo eccessivo, per quanto asseritamente anomalo, risulta tecnicamente legato all'utilizzo da parte del cliente e non ad un problema del Gestore.

In sede istruttoria è comunque emersa la disponibilità dell'operatore, il quale si è messo a disposizione dell'utente fornendo i dettagli tecnici in merito e l'assistenza dovuta.

Premesso quanto sopra, non sarà possibile accogliere le domande dell'istante, avendo la Wave Tech S.r.l. soddisfatto il proprio onere della prova in merito alla corretta fornitura del servizio oggetto della fornitura; nessuna anomalia tecnica nella gestione della rete dati, infatti, può essere imputata all'Operatore Convenuto.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. S. Sxxx nei confronti di Wave Tech S.r.l..

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.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to