

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 32 del 11 marzo 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/202835/2019) – XXX / TIM spa (KENA MOBILE).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di SOCIETÀ XXX del 12/11/2019 acquisita con protocollo n. 0486126 del 12/11/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con GU14 202835 del 12.11.2019, l'Utente lamenta l'attivazione di due sim non richieste. Quindi, non essendo riuscito a risolvere la questione, l'Utente è migrato e l'Operatore gli ha addebitato i costi di recesso. L'Utente, pertanto, chiede:

- l'annullamento di tutti i costi per recesso anticipato;
- il rimborso dei canoni delle sim mai utilizzate;

quantificando i rimborsi in € 1.884.32.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore partecipa all'audioconferenza del 06.03.2020 e propone, a titolo conciliativo, soltanto lo storno dell'insoluto esistente, precisando che, in assenza di documentazione probatoria, non può accogliere le richieste così come formulate dall'Utente.

3. Motivazione della decisione

In considerazione del fatto che le parti non sono addivenute ad un accordo, nell'esaminare la controversia si precisa quanto segue.

A pena di inammissibilità, l'istanza di definizione deve contenere:

“a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;

b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;

c) la denominazione dell'operatore interessato;

d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano”, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione e copia dello stesso.

Il GU14 reca solo una sintetica descrizione dei fatti, senza alcuna allegazione documentale; peraltro anche in sede conciliativa il relativo fascicolo risulta privo di documentazione.

Al fine di poter valutare i fatti, l'Utente avrebbe dovuto produrre quanto meno le fatture con gli addebiti contestati, i reclami, le eventuali contabili di pagamento, nonché il recesso. La mancata produzione documentale, nei termini, non ha consentito neppure un proficuo contraddittorio con l'Operatore, comprimendone il diritto alla difesa.

A tal fine, è bene richiamare che l'Utente è tenuto a rappresentare e giustificare, diligentemente, i fatti dedotti oggetto della controversia. Più in particolare, senza alcuna allegazione, l'utente non ha dato prova di quanto descritto, nonostante l'art. 2697 c.c. preveda espressamente che *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

In assenza di riferimenti, non è possibile accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*”.

In assenza di elementi probanti e circostanziati, il Corecom non è in grado di verificare le asserite doglianze e di accogliere quindi le richieste.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. il rigetto del GU14 202835 del 12.11.2019;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del “Regolamento”, 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;
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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
f.to Carla Combi

Il Presidente
f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
f.to Carla Combi