

DELIBERA N. 94/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / ALTERNATYVA X, ALTERNATYVA SERVICES X, ALTERNATYVA X
(GU14/410968/2021)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2021;

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

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante *“Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 01/04/2021 acquisita con protocollo n. 0160137 del 01/04/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata il giorno 11/03/2021, cui l'operatore non ha aderito, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 01/04/2021, nei confronti della società AlternatYva X, AlternatYva Services X, AlternatYva T. X (di seguito AlternatYva), lamentando disservizi sulla linea adsl.

In particolare, dichiara che da quando AlternatYva era passata ad una linea con antenna Eolo (giugno 2019), non poteva usufruire dell'adsl, poiché la linea stessa risultava scadente a causa del router, provvisto di wi-fi malfunzionante.

Considerato il disservizio, avanzava reclamo e contestuale disdetta contrattuale.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) la chiusura del contratto a carico di AlternatYva (euro 125,80 + euro 30);
- b) il rimborso del 50% dei canoni (euro 240).

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 395,80.

2. La posizione dell'operatore

La società Alternatyva, pur regolarmente convocata, non compariva in udienza, né depositava documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste formulate dalla parte, trattabili congiuntamente, non meritano accoglimento, come di seguito precisato, rilevandosi preliminarmente che, attesa la mancata partecipazione al presente procedimento da parte del gestore, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

L'utente, che lamenta disservizi sulla linea dati, affermando di avere avanzato reclamo e contestuale disdetta, chiede la chiusura del contratto e il rimborso dei canoni addebitati in fattura, senza tuttavia avere minimamente assolto all'onere probatorio previsto a suo carico, ex art. 2697 c.c.

In merito, si richiama l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale "l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", per cui "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR).

Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Nel caso di specie, l'utente, a fronte di quanto affermato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale.

In particolare, manca: copia del contratto asseritamente sottoscritto, copia delle fatture ricevute, nonché prova di avvenuto pagamento delle stesse e, infine, copia del reclamo/disdetta, asseritamente avanzato.

Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore e, pertanto, poiché dall'istruttoria non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere

condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società AlternatYva X, AlternatYva Services X, AlternatYva T.X.

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

Bologna, 14/09/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi