

**DELIBERA N. 22/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / CO.MI.TEL. XXX**

**(GU14/656942/2024)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 17/05/2024;

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. 194/23/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. 194/23/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/01/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXXXX del 18/01/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito di mancato accordo in udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/01/2024, l'istante ha presentato nei confronti di CO.MI.TEL, di seguito CO.MI.TEL, istanza di definizione in data 18/01/2024, lamentando quanto segue.

“Da Marzo abbiamo iniziato a segnalare, con il servizio clienti continui disservizi sulla rete.

La connessione internet lentissima e spesso assente che non permetteva l'utilizzo di software di gestione decisamente importanti per svolgere le normalissime attività quotidiane.

Nessun operatore al servizio clienti è stato in grado di risolvere il problema, l'unico consiglio che mi veniva dato telefonicamente era di riavviare gli apparati, cosa che già facevo in autonomia ma che non risolveva il disservizio.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/ CSP) e secondo il consolidato orientamento di Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

L'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa, COSA MAI AVVENUTA.

Abbiamo comunque pagato tutte le fatture con la promessa di rimborsi MAI AVVENUTI.

In ultimo abbiamo cambiato operatore e, dopo un simile trattamento il gestore ci ha addebitato anche le penali malgrado queste, siano state ritenute illegittime da Legge Bersani.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) rimborso di tutte le fatture pagate da febbraio 2023;
- b) indennizzo per disservizio subito per € 800;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300.

Segnala i seguenti disservizi:

Malfunzionamento della linea (data reclamo: 20/03/2023, data risoluzione: non risolto);

Addebito per costi di recesso/disattivazione.

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

In data 04/04/2024, l'operatore ha depositato documentazione difensiva, che risulta tuttavia irricevibile in quanto prodotta oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 194/23/CONS, ove è stabilito che

“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. (...)”.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La domanda sub a) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

L'istante lamenta disservizi sulla connessione internet a decorrere dal mese di marzo 2023, non avendo tuttavia, a tal fine, adeguatamente assolto l'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile.

In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare, tra l'altro, il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “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/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Nello specifico, si rileva come non risulti alcuna prova di effettivo invio del reclamo allegato agli atti, asseritamente inoltrato all'operatore per segnalare il malfunzionamento della linea onde consentirgli di effettuare le necessarie verifiche del caso; così come non risulta alcuna prova di detti disservizi (in primis, test Ne.Me.Sys., unico che consenta di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione ad Internet da postazione fissa), né dell'effettivo pagamento delle fatture ricevute, così come dall'istante affermato.

La domanda sub b) non può essere accolta, sia per i motivi riportati sub a), sia in considerazione di quanto disposto dall'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a

conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Infine, la richiesta sub c) non merita accoglimento, stante, come detto, l'assenza in atti di copia di alcun reclamo asseritamente inoltrato all'operatore.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di CO.MI.TEL. XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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, 17/05/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca