

DELIBERA N. 21/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ULTRACOMM XXX

(GU14/664412/2024)

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 22/02/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXX del 22/02/2024;

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Ultracomm XXX, di seguito Ultracomm, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 22/02/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 07/12/2023), quanto segue.

Non ha mai sottoscritto il contratto con la società in indirizzo, purtroppo però BlueXXX ha attivato un contratto per la linea 0XXX/XXXX ubicato a Faenza (Ra) in Via XXX XXX, dove non risiede e non ha alcun titolo sull'immobile.

La società, pertanto, ha emesso fatture indebite, che ha contestato con reclamo in data 26/09/2023.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) storno totale dell'insoluto maturato e maturando;
- b) indennizzi per attivazione servizio non richiesto;
- c) indennizzi per mancata risposta a reclami;
- d) cessazione immediata di tutti i servizi.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 350.

2. La posizione dell'operatore

Ultracomm, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive, nè allegato alcuna documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Ebbene, tale onere probatorio non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell'istante, il quale lamenta attivazione di contratto da parte di Ultracomm, mai autorizzata, di cui chiede la cessazione, nonché, in relazione ad esso, erronei addebiti mensili ricevuti, di cui chiede lo storno, senza tuttavia avere allegato agli atti alcunchè a supporto di quanto affermato e richiesto (in particolare: copia delle fatture asseritamente ricevute, che qui si contestano, nonché prova di effettivo invio dell'allegato reclamo in data 26/09/2023).

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).

Si ricorda, inoltre, che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, "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."

Stante quanto riportato, si ribadisce, pertanto, l'impossibilità di accogliere le richieste avanzate, ivi compresa quella sub d) di cessazione immediata di tutti i servizi,

nessuna indebita attivazione (alla luce, appunto, della documentazione allegata) risultando esservi stata.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Ultracom 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