

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

Deliberazione n. 65 del 22 luglio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/217512/2019) C. F. / WIND TRE (VERY 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 2001, 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 C. F. del 12/12/2019 acquisita con protocollo n. 0536085 del 12/12/2019;

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

L'utente dichiara quanto segue:

“OFFERTA Absolute Fibra 100 dal 02/08/17 presentata disdetta rinnovo del contratto 30 giorni prima della scadenza a controparte mi sta creando problemi di varia natura non motivate.

L'istante chiede il rimborso totale per contratto non rispettato pari a € 2.000,00=.

2. La posizione dell'operatore

In data 25/07/2017 per l'utenza n. 0415411195, già in essere dal 2015, veniva inoltrato, ordine di attivazione fibra (come già indicato in atti) che si completava in data 02/08/2017 (All.1).

In data 24/06/2019 e mai prima di allora perveniva richiesta di disattivazione del servizio (All.2, All.3, All.4) che veniva regolarmente evasa in data 24/07/2019 ((All.5).

L'insoluto ad oggi presente è di €278,61 (All.6) ed è relativo anche ad un'utenza mobile come da fattura già in atti.

L'istante avanza alla scrivente una richiesta del tutto generica, con una brevissima descrizione dei fatti, con uno scarso riferimento fattuale e senza alcuna idonea prova a fondamento di quanto addotto, limitandosi ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate. Tale genericità chiama l'operatore ad uno sforzo analitico a cui non è tenuto, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, non consentendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa.

Per le suseposte ragioni si ritiene pertanto che la richiesta vada rigettata. Si richiama l'art. 14, comma 3, Delibera 203/18/CONS.

Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere *iuxta alligata et probata*, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Al riguardo, si richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR, Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016).

In materia di fatturazione, con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se “...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti”.

Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate [...], avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione...” (Delibera 70/12/CIR)”.

Si richiama inoltre la recente delibera n. 22 del 27 marzo 2019 con la quale codesta Autorità rigettava le richieste avanzate dall'istante evidenziando "...l'istanza risulta generica in quanto la società istante si limita a contestare la fatturazione senza indicare ... i costi, all'interno delle fatture stesse, che sarebbero stati erroneamente addebitati, pur gravando sullo stesso l'onere di specificare le voci per le quali viene avanzata richiesta di storno...".

Nel caso di specie si ribadisce che solo in data 24/06/2019 perveniva richiesta di disattivazione del servizio che veniva regolarmente evasa in data 24/07/2019. La fatturazione pertanto avveniva regolarmente fino a tale data.

CHIEDE il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Le richieste del ricorrente non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Si deve evidenziare che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, senza per altro produrre agli atti alcuna documentazione utile, impedendo, di fatto, la possibilità di ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Dalla documentazione agli atti, infatti, non risultano prodotti tutti quegli elementi circostanzianti tali da rendere determinata l'istanza.

Il Gestore, al contrario, ha documentalmente dimostrato che l'utente, soltanto in data 24/06/2019 inoltrava la richiesta di disattivazione del servizio, che veniva, quindi, regolarmente evasa in data 24/07/2019, nel pieno rispetto della tempistica prevista dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Si rileva, inoltre, che l'utente non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Windtre. Il reclamo, infatti, assolve alla precisa funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

Visto, altresì, il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento ormai consolidato dell'Agcom, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia le richieste formulate dall'odierno istante non possono trovare accoglimento in questa sede.

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. rigetta l'istanza di C. F. proposta nei confronti della società Windtre s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
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