

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 50 del 24 ottobre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX
----------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

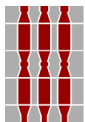
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Wind Telecomunicazioni XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 ottobre 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

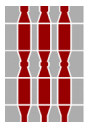
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 maggio 2015 (prot. n. XX/15), con la quale il XXXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 12/09/2012 concludeva un contratto per la portabilità di due linee da BT ad altro operatore;

b) successivamente si scopriva che, per un errore commerciale, l'operatore voleva attivare due nuove linee senza portabilità e tale attivazione veniva rifiutata;

c) in data 27/11/2012 sollecitava la richiesta di portabilità telefonicamente, senza riscontro;

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

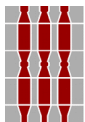
l) il rimborso dei costi non dovuti addebitati a causa della mancata portabilità.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

a) in data 18/09/2012 l'istante chiedeva l'attivazione di una sim voce in portabilità e questa veniva attivata in data 30/10/2012 con numerazione provvisoria e in data 04/11/2012 la portabilità veniva espletata;

b) in data 24/10/2012 veniva inviata una proposta di contratto con cui si chiedeva l'attivazione di una nuova linea con numerazione XXXXX, cui venivano associati una sim dati XXXXX e l'apparato internet pack;



- c) la sim veniva attivata in data 23/11/2012 e la linea fissa il 23/11/2012;
 - d) il 07/07/2014 il cliente inviava raccomandata di disdetta del contratto. Essa veniva ritenuta non conforme in quanto mancante di carta intestata e timbro. Veniva contattato il cliente con esito negativo e la disdetta non veniva effettuata;
 - e) in data 10/10/2014 il cliente contestava la fattura 2014 XXXXX in quanto migrato ad altro gestore in data 03/06/2014;
 - f) all'esito di verifiche non risultava la richiesta di alcuna migrazione, la fattura emessa dall'altro gestore infatti riportava un altro numero XXXXXXX, il cliente veniva quindi contattato ma risultava irreperibile;
 - g) nessun ordine di migrazione per la linea oggetto dell'istanza è mai pervenuto a Wind;
 - h) la numerazione XXXXXX è stata correttamente attivata e la fatturazione è corretta;
- In base a tale rappresentazione, chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

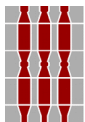
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito riportati.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

L'istante non ha fornito la prova della fonte negoziale del diritto, ovvero la copia dell'atto con cui si chiedeva la portabilità della numerazione XXXXX o dell'offerta sottoscritta con l'operatore, né ha prodotto o ha precisato alcunché in ordine alle somme di cui chiede la restituzione.

Si rileva, peraltro, che l'utente non ha nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui chiede la restituzione, né tanto meno, di aver avanzato all'operatore, prima di adire



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

codesto Comitato, alcuna contestazione circa gli importi addebitati (si fa solo riferimento generico ad un reclamo del novembre 2012).

Inoltre, secondo la ricostruzione offerta dall'operatore, la numerazione XXXXX non è mai stata in carico a Wind né per essa è mai stata fatta richiesta di migrazione alla convenuta. Il contratto di cui al codice cliente XXXXX, depositato agli atti dall'operatore, prevede infatti l'attivazione della linea fissa n. XXXXXXX.

Pertanto, la carenza di documentazione a sostegno delle proprie posizioni, unitamente alla conseguente genericità delle doglianze, rendono la domanda non accoglibile.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal XXXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati, Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)