

**DELIBERA N. 62/2019**

**XXX / WIND TRE**

**(GU14/79851/2019)**

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 23 luglio 2019;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051581 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 6 febbraio 2019 il sig. XXX ha dichiarato: - di avere subito la sospensione della linea; - di avere appreso dal call-center dell'operatore che la fattura emessa in data 8/1/17 risultava non pagata; - di avere pagato tale fattura con bollettino in data 6/9/17 ma di avere "sbagliato l'intestazione"; - di avere pagato la predetta fattura una seconda volta, in data 15/12/17, per ottenere la riattivazione della linea; - di avere ricevuto 3 fatture in data 22/5/17, 7/11/17 e 2/1/18 con addebiti costo chiamate da una sim dati per un totale di € 154. Alla luce di quanto esposto, il sig. XXX formula le seguenti richieste: regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa; rimborso della fattura pagata due volte; rimborso degli addebiti per costo chiamate; indennizzo per mancata risposta al reclamo; rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione.

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

L'operatore WindTre non ha presentato memorie.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste avanzate dal sig. XXX non possano essere accolte, neppure parzialmente per le motivazioni che seguono. Nel caso in esame, la parte istante ha dedotto una sospensione illegittima dei servizi occorsa, come comunicatogli dall'operatore, per il mancato pagamento di una fattura in realtà già saldata; ha dedotto inoltre l'illegittimità di alcuni addebiti sulle fatture ricevute tra maggio 2017 e gennaio 2018. In ordine a tali contestazioni chiede il rimborso di quanto indebitamente pagato (la fattura saldata due volte e gli addebiti non riconosciuti). Tuttavia nulla produce in merito a tali pagamenti, non allegando copia delle fatture, né alcun documento atto provare il pagamento degli importi di cui chiede la restituzione. Neppure assolve al proprio onere probatorio così come definito dalle regole generali stabilite in tema di onus probandi (art. 2697 e 1218 c.c.), che impongono all'utente di fornire quantomeno la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto (atteso che l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, nella fattispecie assente). Tale mancanza, unitamente alla genericità delle contestazioni, rende di fatto impossibile una decisione del Corecom sulla richiesta di rimborso. Anche con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, va rilevato che l'istante non ha provato di aver inoltrato all'operatore reclami sugli asseriti indebiti pagamenti (facendo esclusivo riferimento a una data di reclamo telefonico, senza tuttavia specificare il contenuto dello stesso e senza indicare i ticket di segnalazione). Pertanto la richiesta non può che essere rigettata. Infine non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della

procedura di reclamo e contestazione, in mancanza di documentazione attestante le stesse.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si rigettano le richieste formulate dal sig. XXX con compensazione tra le parti delle spese di procedura.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Milano, 23 luglio 2019

IL PRESIDENTE