

DELIBERA N. 86/20

**XXXX XXXX / CENTRATEL SRL
(GU14/74837/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/05/2020;

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 XXXX XXXX del 28/01/2019 acquisita con protocollo n. 0036333 del 28/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 28 gennaio 2019, il sig. XXXX XXXX lamenta l'assenza del "Servizio Voce" dal 10.11.2017 al 31.12.2017 e del "Servizio Dati Internet" dal 10.11.2017 al 20.02.2018. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - indennizzo per interruzione del servizio voce; - indennizzo per interruzione del servizio adsl; - storno delle fatture emesse relative al periodo oggetto di contestazione; - indennizzo per mancata risposta al reclamo; - rimborso delle spese di procedura. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 1.368,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, nemmeno parzialmente, per le motivazioni che seguono. Parte istante lamenta l'interruzione di due servizi relativi alla sua linea, tuttavia nessuna documentazione idonea a provare quanto contestato è stata prodotta dall'utente. Com'è noto, in base all'art. 2697 cc, "chi vuol fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie infatti, nessuna prova di esistenza di un rapporto contrattuale tra le parti è stata fornita, e conseguentemente non è possibile comprendere se l'utente sia effettivamente titolare dei servizi di cui lamenta il malfunzionamento: la pec di reclamo, infatti, non può essere ritenuta, se non supportata da ulteriori elementi, comprovante l'esistenza di un contratto. Inoltre, non è stata prodotta alcuna fattura relativa al periodo di contestazione né alcuna prova dell'avvenuto pagamento dei canoni relativi al medesimo periodo, il che ha reso di fatto impossibile per questo Corecom il calcolo di eventuali rimborsi o indennizzi. Allo stesso modo, non è nemmeno possibile imputare all'operatore la mancata risposta ad un reclamo, quando non è chiaro né provato il fondamento non solo del reclamo, ma anche del rapporto intercorrente tra le medesime parti. Si ritiene quindi che parte istante non abbia adempiuto al proprio onere probatorio. Stante il rigetto delle richieste formulate, non si accoglie la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Centratel Srl per le motivazioni di cui in premessa.

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, 27 maggio 2020

IL PRESIDENTE