

***Co.re.com. Cal./Vic***

**DELIBERAZIONE N.21**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – RAFFA XXX C/ BIP MOBILE XXX**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 24 gennaio 2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Prof. Alessandro Manganaro | Presidente |
| Prof. Carmelo Carabetta    | Componente |
| Dott. Gregorio Corigliano  | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza a

gli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.re.com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 10 ottobre 2013, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 43765, con cui il sig. Raffa XXX ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con Bip Mobile XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 31 ottobre 2013 (prot. n. 46756), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 10 ottobre 2013, il ricorrente ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia con l'operatore Bip Mobile XXX (d'ora in poi Bip Mobile), avente ad oggetto il mancato accredito di somme in contestazione.

Dall'istanza introduttiva è emerso che l'utente, a seguito di richiesta di portabilità della propria numerazione XXXX da Bip Mobile a Wind Infostrada non ha ottenuto, malgrado gli fosse stato espressamente assicurato dal servizio clienti dell'operatore convenuto, l'accredito dell'importo di €. 44,00, quale credito, ancora presente, sulla propria sim.

Ha dichiarato di aver reclamato senza tuttavia ricevere alcun ragguaglio. A seguito dell'infruttuosità delle segnalazioni inoltrate all'operatore, il 18 settembre 2013 ha depositato istanza per tentativo di conciliazione andato negativo per la mancata adesione di controparte.

Successivamente ha introdotto l'odierno contenzioso ribadendo doglianze e richieste già rassegnate nell'istanza UG. Con lettera di avvio del procedimento le parti sono state autorizzate al deposito di memorie e documenti entro i termini procedurali ivi indicati.

L'operatore, ciò nondimeno, ha omesso di svolgere attività difensiva e deduttiva.

Espletata quindi l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

#### **1. Motivi della decisione.**

##### **Osservazioni in rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

#### **2. Nel merito**

##### **2.1. Sull'addebito di somme in contestazione**

Il caso in esame attiene al mancato accredito di somme in contestazione.

L'istante ha dichiarato di aver richiesto la portabilità della propria utenza telefonica dall'operatore convenuto a Wind Infostrada solo dopo aver ricevuto rassicurazioni da parte del servizio clienti di Bip Mobile in ordine all'accredito dell'importo di euro 44,00 dallo stesso posseduto quale credito sulla propria sim. Ha dedotto che siffatto credito, in effetti, non gli è mai stato trasferito, neppure sotto forma di bonus, malgrado le reiterate richieste al servizio clienti dell'operatore che non ha inteso neppure riscontrarne i reclami.

Dal canto suo l'operatore ha omesso di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, secondo il principio ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile, deve affermarsi la responsabilità contrattuale del gestore, secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 del codice civile.

Sul punto è ancora da evidenziare che, in tema di onere probatorio, ai sensi dell'art. 2697 del codice civile *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento; chi vuol far valere un fatto contrario deve provarlo"*; sussisteva quindi in capo all'operatore l'onere di provare il fondamento e l'esattezza dei dati posti a base del mancato accredito delle somme o del mancato rimborso.

Non può omettersi infine di rilevare che Bip Mobile XXX non ha partecipato né al procedimento di conciliazione né al procedimento di definizione.

Tutto ciò premesso, in assenza di prove di segno opposto e di contestazioni ex adverso formulate, si ritiene che la richiesta in esame sia fondata e meriti accoglimento, onde si dispone che l'operatore debba provvedere a rimborsare all'utente l'importo di €. 44,00 illegittimamente prelevato dal credito sim facente capo allo stesso.

### **3. Sulle spese del procedimento**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'odierno istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Bip Mobile XXX nel corso del procedimento di conciliazione e nella gestione della pratica.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

L'accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX Raffa il 10 ottobre 2013.

La società Bip Mobile XXX è pertanto tenuta:

- 1) a rimborsare l'importo di €. 44,00 per le ragioni indicate al punto 2.1.;
- 2) a corrispondere al ricorrente la somma di euro 50,00 per spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

La società Bip Mobile XXX è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

#### **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Dirigente**

f.to Avv. Rosario Carnevale