

*Co.re.com. Cal./Vic*  
DELIBERAZIONE N. 138

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxx FEDERICO C. / H3G

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro     Presidente  
Dott. Gregorio Corigliano     Componente  
Dott.                             Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 16 aprile 2013, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 17894, con cui il sig. xxx Federico ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la H3G 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 22 aprile 2013 (prot. n. 18884 ), 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;

Considerato quanto segue:

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

Il sig. xxx Federico, all'esito negativo del tentativo di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso lamentando l'indebita fatturazione di somme da parte della convenuta nonostante il cambio di operatore che si sarebbe concretizzato in ritardo a causa degli ostacoli frapposti dalla stessa alla procedura di migrazione. Ha asserito, inoltre, di aver reclamato per iscritto mediante a.r. e che il reclamo non è mai stato riscontrato. Ha concluso chiedendo un indennizzo per i disagi patiti stante l'inadempimento dell'operatore oltre allo storno delle fatture emesse ed il ritiro della pratica di recupero crediti.

A seguito di lettera di avvio del procedimento, con cui il Co.Re.Com ha chiesto alle parti i chiarimenti necessari, l'operatore convenuto ha depositato memoria difensiva corredata da numerosi allegati a sostegno e supporto delle proprie argomentazioni.

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

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

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

L'udienza di discussione non è stata tenuta in quanto non ritenuta necessaria.

#### **2. Riguardo al merito.**

Nel merito la descrizione dei fatti effettuata dall'istante risulta insufficiente e confusa rendendo la domanda assolutamente indeterminata oltre che sfornita di qualsivoglia supporto probatorio. Seppur condivisibile, infatti la tesi che fa ricadere l'onere probatorio esclusivamente sull'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c. è altrettanto vero che la contestazione dell'utente deve essere quanto meno supportata da elementi di carattere indiziario (come ad esempio un reclamo per l'asserita indebita fatturazione) che possano avallare l'attendibilità della richiesta che, per come strutturata, appare pretestuosa e dilatoria. Segnatamente l'utente lamenta l'indebita fatturazione di costi a distanza di diversi mesi dall'intervenuto cambio di operatore. A sostegno di siffatta doglianza produce un reclamo che oltre a riferirsi ad altra problematica (traffico extra soglia) risulta sfornito di prova dell'avvenuta ricezione da parte dell'operatore che, comunque, ha dimostrato di aver dato riscontro per iscritto alla segnalazione dell'utente. Più nello specifico l'operatore ha dimostrato ampiamente di aver agito legittimamente ed in perfetta aderenza alla delibera 147/11/CIR garantendo il servizio all'utente sino alla data del c.d. "cut-over" provvedendo a fatturare unicamente i costi riferiti ai consumi generati dall'utenza allo stesso facente capo e le somme dovute a titolo di risoluzione anticipata del contratto. L'operatore ha inoltre rigettato ogni addebito con riferimento ai presunti inadempimenti in merito all'operazione di portabilità della numerazione di cui si discute rilevando che la richiesta di attivazione della prestazione è stata rifiutata in quanto carente di alcuni dati quali il dato ICCID o C.F./P.Iva. Siffatta causale legittima il rifiuto dell'operazione da parte dell'operatore *donating* che ha pertanto agito correttamente e in ossequio alla normativa di settore. Quanto al mancato riscontro del reclamo oltre a quanto già detto, l'operatore ha provato di averlo riscontrato il che rende la contestazione dell'utente priva di addentellati fattuali e, pertanto di credibilità. Dagli atti risulta invece che il sig. xxx Federico non ha onorato alcune fatture relative a somme dovute all'operatore, che, in ottica conciliativa, pur ritenendo infondate le contestazioni dell'utente, ha manifestato più volte la volontà di comporre bonariamente la vertenza proponendo lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica di recupero credito. L'utente ha tuttavia

rifiutato le proposte transattive dell'operatore. Stando così le cose, ed in assenza di prove di segno opposto, la domanda dell'istante va rigettata nella sua totalità.

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

Le spese seguono la soccombenza dell'utente, e nulla viene pertanto riconosciuto a tale titolo all'utente.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

*considerato* per quanto precede che la domanda proposta dal sig. xxx Federico deve essere rigettata;

*ritenuto* inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla soccombenza dell'utente non può seguire il riconoscimento delle spese ;

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**

Il rigetto, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal sig. xxx Federico in data 16 aprile 2013.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19 comma 5 della delibera n. 173/07 CONS. e succ. modif. e int.

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'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.

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