

DELIBERA 016/2025/CRL/UD del 01/08/2025

**A. Cxxx / UNIDATA SPA
(GU14/718105/2024)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08/2025;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di A. Cxxx del 26/11/2024 acquisita con protocollo n. 0310787 del 26/11/2024; VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istanza nei confronti di Unidata spa veniva così descritta: "L'istante lamenta che, da Ottobre 2023 ha subito un crollo della connettività con conseguente inutilizzabilità della connessione. In data 20/10/2023 l'utente apriva reclamo telefonico lamentando la suddetta problematica. L'operatore al telefono, a fronte della suddetta segnalazione e della impossibilità di risolvere il problema on line comunicava che avrebbe inviato un tecnico che non è mai arrivato. L'operatore non ha mai dato soluzione definitiva al disservizio intervenuto, offrendo solo momentanei interventi risolutori che, in ogni caso, non hanno determinato una riparazione definitiva del guasto, malgrado i quotidiani solleciti al servizio clienti. Vista l'impossibilità di addivenire ad una risoluzione tecnica del disservizio l'istante ha sospeso i pagamenti delle ultime fatture provvedendo a cambiare operatore in considerazione che la connessione era per lui INDISPENSABILE per svolgere lavoro in smart working ed utilizzare i sistemi WIFI (compreso sistemi di allarmi)". Su quanto assunto ha chiesto: - chiusura completa disservizio con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; In considerazione dei continui solleciti e mancanza di riscontro si richiede indennizzo per euro 300.00; Si richiede indennizzo per disservizi per euro 600.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando "Per quanto già documentato nel fascicolo del Procedimento di conciliazione UG/714339/2024 ed accertato nella correlata udienza svoltasi in data 25/11/2024; ▪ Stante che il rapporto contrattuale di fornitura, sottoscritto in data 19/01/2020 risulta essere cessato, per disdetta del Cliente, in data 15.12.23 (per una durata prossima ai 36 mesi); ▪ Stante che, come risultante dall'analisi svolta e documentato nell'Allegato alla presente (e già nel fascicolo di conciliazione), nel corso dell'intero rapporto di fornitura relativo al contr. 23119, NON risulta pervenuta (sui preposti sistemi gestionali di ticketing Unidata) alcuna segnalazione di assistenza avente ad oggetto disservizi e/o degradi relativi ai servizi contrattualmente forniti dalla Unidata al Cliente; ▪ Stante, altresì, che gli ulteriori accertamenti svolti hanno escluso che, nel corso del rapporto contrattuale di fornitura, risulti essere pervenuta dal Cliente, mediante qualunque canale di contatto reso disponibile dalla Unidata all'utenza, qualsivoglia ulteriore e diversa comunicazione relativa a segnalazioni di disservizio né che risulti essere stata rilevata, dai preposti sistemi di "monitoraggio tecnico" Unidata, una o più situazioni di disservizio impattanti i servizi forniti al Cliente ; ▪ Stante, infine, che il Cliente (e suo procuratore) non sono stati in grado di addurre, né in fase di conciliazione né in fase di definizione, qualsivoglia evidenza contraria alle analisi svolte

e documentate dallo scrivente Ufficio Unidata e, nuovamente riportate nella presente; Stante, infine, che il Cliente risulta inadempiente agli obblighi di pagamento contrattualmente assunti non avendo provveduto a corrispondere gli importi per canoni legittimamente fatturati per periodi di fornitura per un totale di mancati pagamenti pari ad euro 92,99 IVA inclusa”; Per quanto sopra premesso in conclusione della presente memoria difensiva, data la comprovata assenza di inadempimento ad obblighi contrattuali e di servizio da parte di Unidata e l’assenza di situazioni di disservizio (come quelle descritte in istanza) che giustifichino le contestazioni mosse nella presente istanza di definizione dal Cliente, queste ultime devono intendersi totalmente infondate e prive di oggettivi riscontri e documentazione; in conseguenza, la pretesa risarcitoria avanzata nell’ambito del presente procedimento di definizione deve intendersi non accoglibile e, dunque, rigettata.

3. Motivazione della decisione

Preliminariamente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell’istanza, del tutto generica e indeterminata, e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell’istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell’operatore. Per quanto attiene le richieste di indennizzo per disservizi e solleciti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le stesse non possono essere accolte, come di seguito precisato. L’istante lamenta disservizi relativi alla connessione internet a partire dalla data del 20/10/2023, non avendo tuttavia, a tal fine, minimamente assolto l’onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discriminem che orienta il giudicante. Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Si richiama, a tal riguardo, l’orientamento costante di Agcom ed in modo uniforme di molteplici Corecom regionali in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibera Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22). Non solo. Non risultano all’indirizzo del gestore reclami di contestazione in merito al lamentato disservizio. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all’ascolto ed all’interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un’assistenza puntuale. In particolare l’art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla

clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno del fascicolo del procedimento a dichiarare, ma non provare, di avere reclamato il disservizio. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica.

Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sè che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun valido reclamo, la domanda viene rigettata. Sulla scorta della documentazione in atti non può essere altresì accolta la richiesta di "chiusura completa disservizio con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione" in quanto priva di fondamento legittimante la richiesta. Non si rinvengono, in atti, profili di inadempimento del gestore che giustifichino lo storno della fatturazione. Stante quanto sopra evidenziato, si ribadisce, pertanto, l'impossibilità di accogliere le richieste avanzate dall'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. A. Cxxx nei confronti della società Unidata spa.

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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza