



CORECOM Lazio



DETERMINA 17 Fascicolo n. GU14/718089/2024
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx A - Unidata SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell'utente Fxxx A, del 26/11/2024 acquisita con protocollo n. 0310727 del 26/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istanza nei confronti di Unidata spa veniva così descritta: "Parte istante, titolare del contratto cod cl 28948, contesta all'operatore il malfunzionamento totale, a partire da Novembre 2022 con servizio spesso assente o

funzionante "a singhiozzo". Vi sono state continue interruzioni che hanno reso inutilizzabile il servizio soprattutto nelle ore serali, quelle di maggior utilizzo per tutta la famiglia creando disagi ingenti. Si è subito contattato, come da carta servizi sia 800 609 000 sia 06 40404300. Tutti gli operatori hanno sempre risposto che erano presenti disservizi in zona e tutto sarebbe stato ripristinato in breve tempo. cosa assolutamente non vera in quanto anche a dicembre (periodo Natalizio in cui la famiglia necessitava l'utilizzo di apparati collegati al sistema wifi NON FUNZIONANTE), nulla funzionava correttamente. L'istante fa presente di aver effettuato "molteplici solleciti" inviando anche pec senza riscontro.". Su quanto assunto ha chiesto: " - chiusura completa cod cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; indennizzo per disservizi riscontrati da Novembre 2022 fino a cambio operatore per € 600.00; indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici e tramite pec per € 300.00".

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando: "Stante che il rapporto contrattuale di fornitura, sottoscritto in data 18/01/2021 risulta essere cessato, per disdetta del Cliente, in data 28/02/2023 (per una durata prossima ai 24 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. 27180, risulta pervenuta (sui preposti sistemi gestionali di ticketing Unidata) esclusivamente una singola segnalazione di assistenza identificata al n. (ticket) 2023010754000176, trasmessa dall'utente in data sabato 07.01.2023 ore 18:01 e chiusa positivamente, nel rispetto degli obblighi contrattuali di assistenza e degli SLA di servizio) con pieno ripristino del servizio in data martedì 10.01.23 fascia oraria 17-18, mediante intervento on site presso sede Cliente con successiva comunicazione formale di chiusura segnalazione (successiva a debito periodo di monitoraggio tecnico) trasmessa al Cliente in data mercoledì 11.01.23 12:22; # 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 (rispetto alla summenzionata) 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 e relativi ai seguenti documenti: # Fattura n. 068396 del 30/11/2022 per euro 58,00 IVA inclusa (mesi novembre e dicembre 2022) # Fattura n. 084439 del 30/01/2023 per euro 58,00 IVA inclusa (mesi gennaio e febbraio 2023) # Fattura n. 012716 del 30/03/2023 per euro 50,00 IVA inclusa (relativa a spese di chiusura contrattuali - "contributo di disattivazione") # Per un totale di mancati pagamenti pari ad euro 166,00 IVA inclusa Per quanto sopra premesso e con riferimento esplicito alla debita gestione dell'unica segnalazione di assistenza (ticket n. 2023010754000176) pervenuta dal Cliente, Unidata conferma che l'analisi della segnalazione di assistenza n. 2023010754000176 documenta oggettivamente il pieno rispetto, da parte di Unidata, degli obblighi contrattualmente previsti e l'assenza di inadempienze e mancato rispetto dei livelli di servizio in quanto la stessa risulta essere stata gestita entro i termini temporali massimi previsti nell'attualità dal Par. 4.4. della Carta Servizi (2024) e richiamati dalla documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente, ovvero entro 60h dalla segnalazione (con esclusione della domenica).....Conseguentemente, 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".

Preliminarmente, 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 può essere parzialmente e limitatamente accolta per i seguenti motivi. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, e quasi totalmente priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. La descrizione dei fatti è, poi, insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. 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 "a partire da Novembre 2022 con servizio spesso assente o funzionante a singhiozzo" non avendo 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 discrimen che orienta il giudicante. In mancanza di una specifica e circostanziata, anche temporalmente, deduzione dei disservizi subiti, gli indennizzi pretesi non possono essere riconosciuti. 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 l'incertezza sul disservizio lamentato, e sulla sua effettiva portata in termini di inadempimento, non consentono l'accoglimento della domanda. Quanto, invece, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta agli atti una PEC inoltrata, per conto dell'istante, in data 19.1.2023. UNIDATA risponde contestando la validità della delega ed omettendo ogni chiarimento in merito a quanto lamentato. La posizione di UNIDATA in merito non può essere condivisa dal momento che la pec contiene un foglio manoscritto e sottoscritto dall'utente corredato da un documento di riconoscimento in corso di validità. Quella pec di reclamo meritava un riscontro nel merito che non c'è stato e per il quale va corrisposto il relativo indennizzo dai trenta giorni successivi al 19.1.2023 fino al 28.2.2023, data di cessazione del contratto per un totale di 10gg e di € 25,00.

DETERMINA

- Unidata SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 26/11/2024, è tenuta a corrispondere la complessiva somma di € 25,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Piermarco Scarpa

F.TO