

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 63 del 1 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.R.L. / UNICA TELECOMUNICAZIONI S.R.L. (GU14/346115/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX SRL del 29/10/2020 acquisita con protocollo n. 0449371 del 29/10/2020;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 23/08/2017 l'utente sottoscrive un contratto con Unica Tlc srl per linea fissa e ADSL. Fin da subito riscontra vari problemi di insufficienza di segnale. Il ricorrente inoltra numerosi reclami tramite pec, ma la situazione non si è mai risolta. In data 30/07/2018 ha chiesto quindi la migrazione in Tim, ma la stessa non è andata a buon fine. E' riuscito a migrare in Fastweb, la quale ha attivato la linea in data 01/09/2018. Ha continuato a ricevere fatture da Unica tanto che in data 24/01/2019 invia richiesta di disdetta tramite pec. Unica ha chiuso il contratto in data 20/03/2019 dopo 4 mesi dalla migrazione e ha emesso una fattura di chiusura contenente l'addebito di € 382,00 per rate terminale. L'utente ha chiesto più volte la modalità di restituzione delle apparecchiature, fra l'altro inutilizzabili senza però ricevere riscontro.

L'utente chiede:

- i. Lo storno integrale dell'insoluto e dei costi di cessazione e delle rate del modem;
- ii. il ricalcolo di tutte le fatture emesse e pagate;
- iii. il rimborso dei costi in recesso a fronte del parziale utilizzo del servizio;
- iv. l'indennizzo per il malfunzionamento della linea per 300 giorni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Unica Tlc non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte. Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracom, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto i costi addebitati e contestati relativi alla cessazione e alle rate residue del modem, risultano in linea con quanto espressamente previsto dalle Condizioni generali di Contratto di Unica Tlc che sono facilmente consultabili sul sito dell'azienda.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di ricalcolo di tutte le fatture emesse si ritiene che non possa essere accolta in quanto formulata in maniera generica e non circostanziata, nella misura in cui non sono state puntualmente indicate dall'istante le voci e gli specifici costi oggetto di doglienza e la cui precisa indicazione avrebbe potuto, di conseguenza, giustificare un ricalcolo degli importi fatturati dall'Operatore.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto formulata in maniera generica e non circostanziata, nella misura in cui non vengono indicati nello specifico i costi di recesso contestati, così come non si ritiene supportata da alcuna disposizione normativo-regolamentare, l'asserita correlazione tra parziale utilizzo del servizio e la non debenza dei costi di recesso.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si precisa quanto segue: sul malfunzionamento l'operatore non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte a tutte le ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell'istante, né di averlo adeguatamente informato in ordine alla problematica riscontrata negli (eventuali) interventi effettuati.

Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (all. A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili.

Poiché il Gestore non ha prodotto in atti alcuna documentazione della non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito (ex multis, delibera Agcom n. 17/18/CIR) e considerato che la situazione rappresentata dall'istante riguarda la fornitura irregolare del servizio, trova applicazione il combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13, comma 3, del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.), che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 6,00 (€ 3,00 x 2 in quanto trattasi di utenza affari) per il malfunzionamento del servizio ADSL.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, esso andrà come di seguito circoscritto: dal 06.11.2017 (data del primo reclamo inoltrato dall'utente tramite PEC) al 16.03.2018 (data dell'ultimo reclamo inoltrato dall'utente, in seguito al quale, però, l'utente non ha prodotto ulteriori reclami di tal chè non risulta possibile identificare una diversa data certa riferibile all'effettiva cessazione del disservizio).

L'indennizzo giornaliero di euro 6,00= (come sopra specificato) andrà pertanto applicato per 130 giorni, per complessivi euro 780,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX s.r.l. nei confronti di UNICA TLC per le motivazioni di cui in premessa. 2. UNICA TLC è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 780,00= a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet, a compensazione di eventuali insoluti esistenti.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco