

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 36 del 6 maggio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/164408/2019) D.F. / UNICA TELECOMUNICAZIONI S.R.L.

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 D.L. del 23/08/2019 acquisita con protocollo n. 0360470 del 23/08/2019;

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

L'istante comunica quanto segue.

“Ho chiuso l'attività a fine luglio e oltre un mese prima della chiusura programmata per il 30/06/18) ho mandato una raccomandata AR (29/05/18) a Unica Telecomunicazioni S.R.L. fornitore (della sola) linea ADSL ; nel mese di luglio mi hanno addebitato comunque l'importo del canone per errore ma , dopo una mia telefonata, eravamo d'accordo per il riaccredito della somma non dovuta nella fattura di conguaglio conclusiva di agosto.

Ho ricevuto la fattura di conguaglio suddetta; oltre al canone pagato in più che non risulta detratto , la grossa sorpresa è l'ammontare assurdo della stessa :ben 1003,00 euro !, di cui euro 670 per "canoni e rate". In amministrazione dicono che la somma è comprensiva dell'acquisto dei dispositivi, cioè un modem, due telefoni *cordless* e nient'altro (di cui una parte già pagata con i canoni mensili) .

Ovviamente, all'adesione non ricordo di aver concordato l'acquisto dei dispositivi, tantomeno a simili prezzi e condizioni, ed importante a me non è mai stata consegnata la copia originale del contratto; ho dovuto farmene mandare una copia ora.

Non sono stato in grado di leggere tutto quanto scritto perché poco leggibile, ma ammesso che ci sia scritto quanto asseriscono, mi chiedo se sia lecito proporre certe condizioni e, in ogni caso, avessi avuto la mia copia subito, avrei potuto disdire prontamente.

L'agente che ha fatto da tramite (Sig. D. B.), si è presentato come mandatario dell'ASCOM, quindi ha fatto leva sulla fiducia; presumo (perché non ricordo) m'abbia detto che la mia copia del contratto mi sarebbe arrivata in seguito dalla sede.

Oltre la linea ADSL , nello stesso momento e con lo stesso agente , ho attivato nuovi contratti per la telefonia fissa e mobile(Tim) e luce (Axpo) , (di cui ho ricevuto copia cartacea).”

Il ricorrente chiede quindi chiedo di non pagare le voci in fattura "canoni e rate" e "altri addebiti", nonché il canone di luglio pagato e non dovuto, per un ammontare di € 943,00 (ivati). Congiuntamente sono disponibile a rispedire i dispositivi.

2. La posizione dell'operatore

UNICA TLC non ha depositato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Si rileva un'evidente carenza documentale: l'utente, infatti, non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non è stato prodotto, infatti, alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione dei costi applicati dall'operatore e contestati: si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso *de quo*) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (*ex multis* Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

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.** rigetta l'istanza di F. D. nei confronti di UNICA TLC.;
- 2.** ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente

Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

Dott.ssa Carla Combi