

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

Deliberazione n. 95 del 11 novembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia SARA BOVOLONI / VISITEL S.R.L. (GU14/404487/2021)

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 SARA BOVOLONI del 12/03/2021 acquisita con protocollo n. 0124855 del 12/03/2021;

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

A marzo 2020 l'utente sottoscrive un contratto con Visitel per luce, gas e internet, che prevede il passaggio di tutti tre i contratti attivi al nuovo operatore. A luglio 2020 viene effettivamente fatto il passaggio, e oltre alla bolletta di Fastweb, arriva la prima bolletta del nuovo contratto Visitel, e l'utente, pensando che per il passaggio un mese di doppia fatturazione sia normale, paga. Ad agosto riceve di nuovo doppia fattura Internet (sia Fastweb che Visitel), a settembre anche, quindi scrive una mail per chiedere spiegazioni. Visitel risponde che l'utente deve dare disdetta a Fastweb perchè al momento della stipula del contratto mancava nell'allegato la fattura di internet, e che quindi per quel motivo non avevano potuto fare il passaggio. E' stato verificato anche in fase di conciliazione che invece i documenti allegati erano completi, sono stati correttamente ricevuti e contenevano le 3 fatture delle utenze attive che dovevano essere "switchate". Se qualcuno l'avesse informato per tempo, l'utente avrebbe dato disdetta senza nessun problema (da marzo a luglio avrebbe avuto tutto il tempo), ma nessuno ha detto nulla e non ha ricevuto nè mail nè telefonate tra marzo e luglio. Se davvero non avevano ricevuto tutta la documentazione che serviva, avrebbero dovuto richiedere spiegazioni ancora a marzo, invece lo comunicano solo a seguito del reclamo, dicendo anche che l'utente avrebbe anche potuto volere due linee internet in casa. L'utente afferma che non essendo un tecnico, non lo poteva sapere. Ha firmato un contratto in cui chiedeva il passaggio di 3 utenze a nuovo operatore, ha allegato le 3 utenze e quindi non capisce come l'errore possa essere a lui imputato.

L'utente chiede: Il rimborso dell'importo di € 160,00= quale doppia fatturazione del periodo luglio 2020 - dicembre 2020.

2. La posizione dell'operatore

L'utente ha sottoscritto in data 27/03/2020 offerta per la fornitura dei servizi di energia, gas e fibra. In particolare, in riferimento al servizio di telecomunicazioni, si fa rilevare che il contratto sottoscritto con la scrivente prevede l'installazione e l'attivazione di una nuova linea Fibra FTTHome con doppino ottico, servizio attivo alla data odierna. Dette circostanze sono state anticipate telefonicamente all'utente dagli operaton addetti e successivamente comunicate con email dell'11.09.2020. Nella precitata comunicazione veniva specificato all'utente che "il contratto sottoscritto prevede l'istallazione e l'attivazione di una nuova linea Fibra FITHome con doppino ottico e switch di luce e gas " Quindi, la scrivente ha provveduto all'installazione e all'attivazione di una nuova linea Fibra, come contrattualmente richiesto e non vi è stato alcun passaggio tra operatori. Pertanto, per tutti i motivi sopra esposti, si richiede di voler rigettare poiché infondate, in fatto e in diritto e comunque non provate tutte le richieste avanzate nei confronti della scrivente nell'istanza di definizione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Dalla documentazione in atti prodotta dal ricorrente, si evidenzia un'oggettiva discrepanza: il contratto risulta, infatti, sottoscritto in data 27.03.20, mentre le uniche due fatture dell'operatore Visitel, allegata in atti dal ricorrente, riguardano entrambe un periodo di fatturazione antecedente rispetto alla data di sottoscrizione del contratto (27.03.20) e, più precisamente, il periodo compreso tra il 01.02.2020 e il 29.02.2020.

La stessa fattura di Fastweb (allegata dall'utente), riguarda un periodo di fatturazione (01.07.19 – 31.07.19) relativo all'anno precedente rispetto alla sopra citata sottoscrizione del contratto, ritenendosi, pertanto, questa stessa fattura in alcun modo afferente alla questione oggetto dell'odierna valutazione istruttoria.

La stessa richiesta dell'utente di ricevere il rimborso dell'importo di € 160,00= a seguito di doppia fatturazione, per il periodo luglio 2020 – dicembre 2020, risulta quanto meno generica e non supportata da alcun riscontro documentale (per esempio le fatture emesse nel periodo citato) tale da non consentire qualsivoglia valutazione istruttoria utile a determinare l'effettiva debenza o meno degli importi (doppiamente) fatturati e di conseguenza il diritto dell'utente di ottenerne il rimborso.

Si richiama in proposito, quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta.

In proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR, ha stabilito, infatti, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Tutto ciò rende la domanda generica, non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

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 BOVOLONI SARA nei confronti di VISITEL per le motivazioni di cui in premessa.
- 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