

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 40 del 18 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/UNICA TELECOMUNICAZIONI S.R.L.

(GU14/551293/2022)

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. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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. 7 *"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. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 19/09/2022 acquisita con protocollo n. 0268853 del 19/09/2022;

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'utente contesta la fattura n. 18F00020402/2022 del 07.07.2022 oltre le successive emesse ed emettende fino a fine ciclo fatturazione. La società, infatti, ha inviato PEC e la fattura sopra specificata è stata emessa oltre il termine di legge dei 30 giorni per il perfezionamento del recesso. Trattandosi di contratto per adesione, difatti, come previsto dalla legge n. 40/2007, gli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni e, come chiarito dalle linee guida AGCOM, tale prescrizione deve essere rispettata anche con riguardo ai Clienti business.

L'utente chiede: lo storno della fattura n. 18F00020402/2022 del 07.07.2022 con emissione di nota di credito fino a fine ciclo fatturazione e ritiro della pratica da eventuale recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

Tra Unica Telecomunicazioni s.r.l. e XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vigeva un rapporto contrattuale di tipo B2B, a far data dal 01/11/2018, in base al qua le la prima erogava servizi di telecomunicazioni e soluzioni hardware alla seconda. Unica Telecomunicazioni è infatti un Internet Service Provider che dispone di una interconnessione proprietaria ed è altresì interconnessa all'infrastruttura proprietaria di altri operatori. Ciò premesso è necessario un breve riepilogo dei fatti accaduti. In data 28/09/2018 il Cliente sottoscriveva un rinnovo contrattuale per la fornitura dei seguenti servizi di telecomunicazioni: nr. 1 Circuito Fttcab fino a IOM/IM, tgu 045 14752144, nr. 1 Subnet di 4 IP Pubblici aggiuntivi, nr. 4 linee telefoniche VoIP e un account fax to mail XXXXXXXXXXXX, per un importo mese complessivo pari ad € 107,00 oltre IVA. Oltre ai servizi di cui sopra, il Cliente formulava alla scrivente una richiesta di system integration IT e nello specifico la fornitura di un apposito Media Gateway che permettesse al cliente di utilizzare ed integrare il centralino telefonico digita le di sua proprietà, nonché la fornitura di un router Fttcab. Tali apparati venivano forniti a noleggio con un canone di nolo pari ad € 19,90 oltre IVA. In data 15/06/2022 il Cliente migra verso altro operatore tutte le linee telefoniche, mantenendo attivo con la scrivente il servizio Fttcab 10/1e la subnet di 4 ip pubblici aggiuntivi di cui al precedente punto 1). Pertanto, la scrivente informava tempestivamente il Cliente dei servizi non migrati e la necessità di ricevere apposita PEC di disdetta per procedere alla relativa cessazione, salvo che il Cliente non volesse mantenerli attivi. Infatti, in data 16/06/2022, la scrivente riceveva, a cura del Cliente, PEC di cessazione dei servizi attivi, correttamente processata in data 30/06/2022 e pertanto entro i termini previsti dalla legge, ossia 30 giorni dalla ricezione della stessa. Il conto telefonico nr. 18F00020402 emesso in data 07/07/2022, relativo alle competenze di giugno 2022, rappresenta il conto telefonico di chiusura del contratto e successivamente a questo non ne sono stati emessi altri. Con tale conto telefonico sono stati addebitati i costi dei servizi erogati e il canone di nolo degli apparati in uso nel mese di giugno 2022, nonché i costi di disattivazione dei servizi migrati e cessati e il corrispettivo di recesso anticipato dal contratto di noleggio degli apparati. Alla luce di quanto descritto, l'istanza avanzata dalla XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX risulta infondata, per le ragioni meglio esposte nella narrativa della presente, ma oltremodo strumentale, atta cioè a precostituirsi una causa per venir meno agli obblighi contrattualmente assunti e non onorare i corrispettivi dovuti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito occorre innanzitutto precisare che la fattispecie in esame è inquadrabile nell'istituto del recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel cosiddetto decreto Bersani, convertito con Legge numero 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, il decreto Bersani stabilisce, tra le altre cose, "la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore".

Sulla scorta di tale normativa generale l'Agcom ha emanato con la delibera numero 487/18/CONS (vedi allegati A e B) le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", con le quali si è confermato il principio generale secondo cui non si possono imputare all'utente spese non giustificate da costi degli operatori, che le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio.

Nel caso di specie, alla luce di quanto suddetto, l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né nella documentazione agli atti, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato dal contratto.

Il gestore, pertanto, avrebbe dovuto dimostrare quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso.

Nel caso in esame, invece, l'operatore non ha fornito la prova del proprio adempimento e cioè della legittima quantificazione dei costi di recesso o degli eventuali costi sostenuti per trasferire il servizio.

UnicaTlc si è limitata, infatti, ad eccepire in memoria che l'istante è receduto dal contratto prima della scadenza del vincolo contrattuale.

Non risultano, però, depositati agli atti del presente procedimento copia del contratto e delle condizioni contrattuali, circostanza che non consente allo scrivente Corecom di verificare la previsione di particolari condizioni di favore per il cliente a fronte di un impegno contrattuale di una predeterminata durata, tali da giustificare e parametrare l'applicazione di addebiti a fronte di un recesso anticipato. In particolare, deve evidenziarsi che la predetta società si è limitata ad un generico e laconico richiamo alle condizioni generali di contratto, ma non è dato sapere, sulla base di quanto prodotto in atti, se tali costi siano stati conosciuti e accettati dall'utente.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, tutte le spese addebitate dall'operatore nella fattura n. 18F00020402/2022 del 07.07.2022, a titolo di costi di disattivazione dei servizi migrati e cessati, di corrispettivo per recesso anticipato dal noleggio apparati, pari a € 1.117,61= (iva compresa) risultano ingiustificate e, in quanto tali vanno stornate.

Per quanto concerne le fatture di prossima emissione, la stessa UNICA TLC, nella propria memoria difensiva, ha precisato che, successivamente alla predetta fattura in contestazione, non sono state emesse altre ed ulteriori fatture.

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. Di accogliere l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX. nei confronti di UNICA TLC per le motivazioni di cui in premessa. UNICA TLC è tenuta a stornare dalla fattura n. 18F00020402/2022 del 07.07.2022 l'importo d € 1.117,61= come in premessa specificato, ritirando, a propria cura e spesa, l'eventuale procedura di recupero del credito.
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. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.