CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Preside nte Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 59 del 19 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXX (GU14/588018/2023).

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		
Fabrizio Comencini		
Stefano Rasulo		
Enrico Beda		
Edoardo Figoli		

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 XXXXXXXXXXXdel 17/02/2023 acquisita con protocollo n. 0045740 del 17/02/2023;

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

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

1. La posizione dell'istante

Il tre gennaio 2023 l'utente contatta la Wavetech srl per un impianto satellitare dati poiché non vi è la possibilità di linea dati utile in altro modo. Gli viene richiesto, tramite mail, di effettuare, entro l'8 gennaio, un bonifico di € 49,00= per mantenere la promozione. L'utente effettua il bonifico. Viene contattato da un tecnico per l'installazione il 5 gennaio, il quale gli chiede foto e posizione della casa e che gli invierà il preventivo per l'installazione. Scrive il 13 gennaio al tecnico per avere notizie. Il 19 gennaio scrive di nuovo al tecnico dicendogli di non avere ancora ricevuto il preventivo e la data di installazione e di non avere, pertanto, più bisogno del servizio, avvisando anche il gestore Wavetech, la quale, in data, gli scrive un messaggio di scuse, invocando però anche una spesa di € 290,00= senza aver effettuato alcun sopralluogo e che questo verrà fatto il 29 gennaio, dando colpa del ritardo a causa del maltempo. Risponde di non essere più interessato.

L'operatore gli risponde che annulleranno il contratto e che la somma di € 49,00= versata verrà trattenuta per le spese di spedizione e ritiro merce del kit satellitare già spedita al tecnico.

L'utente quindi chiede: Il rimborso della fattura n. 000813/23 del 04.01.2023 di € 49,00=

2. **La posizione dell'operatore**

L'operatore WAVETECH s.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di WAVETECH s.r.l.., l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante.

Vale in questo caso, come del resto in tutti i casi di presunte fatturazioni non corrette, quel principio generale oramai consolidato in virtù del quale in assenza di contestazioni, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.

A sostegno di tale assunto, va richiamata una pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (delibera n. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

Il reclamo assolve, infatti, alla precipua funzione di segnalare eventuali errori nella fatturazione, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

Il fatto stesso che l'utente, in sostituzione di un reclamo formale di contestazione della fattura del 04.01.2023, abbia attivato, in data 19.01.2023 la procedura di conciliazione (UG/580314/2023) presso lo scrivente Corecom, risulta quanto meno censurabile nella misura in cui, in tal modo, si finisce per trasferire all'autorità quell'attività di gestione del cliente che come tale, appartiene, invece, all'esclusiva competenza dell'operatore telefonico.

A ciò si aggiunga il fatto che le Condizioni generali di Contratto "Wi.SAT" profili Home, Office, Business & Season" debitamente sottoscritte dall'utente in data 03.01.2023, e quindi dallo stesso conosciute, all'art. 6.11 prevedono espressamente che in caso di recesso, restano a carico del cliente i costi di attivazione, come riportati nella fattura in contestazione.

Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta dell'utente non può trovare accoglimento.

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 rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di WAVETECH s.r.l. 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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Fto(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante Fto(*)
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.