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

Deliberazione n. 19 del 22 MARZO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia [redacted] / UNICA TELECOMUNICAZIONI S.R.L. (GU14/523298/2022)

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 [redacted] del 10/05/2022 acquisita con protocollo n. 0150714 del 10/05/2022;

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

L'utente dichiara quanto segue: In data 20.11.2014 la [redacted] sottoscriveva contratto di telefonia con la UNICA TLC srl, riguardante 3 linee fisse+ ADSL, regolarmente attivato in data 01.02.2015. Tre anni dopo, precisamente il 6.03.2018, la UNICA TLC invia m[redacted]chiero per sottoscrizione di un cambio offerta che non avrebbe dovuto avere particolari differenze, se non il passaggio da connettività internet ADSL a FIBRA. Contrariamente a quanto indicato da Unica TLC srl, a seguito del predetto cambio [redacted]tocchiero srl si ritrovava fatture con importi più alti, prontamente contestati dall'istante, ricevendo da UNICA TLC srl un dettaglio costi e la rassicurazione che non fosse stipulato un nuovo contratto. Va da sè che l'istante, non riscontrando coerenza tra le fatture e quanto sostenuto da UNICA, ritenesse necessario passare ad altro gestore, inviando regolare di[redacted]eguentemente, la Stocchiero srl riceveva fattura contenente costi per recesso anticipato che si contestano in questa sede, unitamente a tutte le fatture relative ad una fibra mai installata ma addebitata ed a servizi non usufruiti dall'istante. Con memoria di replica depositata in data 01.07.2022, l'utente precisa quanto segue: La scrivente legale, riportandosi integralmente alla propria istanza conciliativa e relativi documenti, provvede a contestare ed eccepire la memoria difensiva di Unica Telecomunicazioni srl, dimostrando le palesi contraddizioni in cui incappa l'operatore. In primo luogo, Unica Tlc continua a definire quale rinnovo contrattuale il cambio offerta sottoscritto dall'istante in data 6 marzo 2018, affermazione in[redacted] smentita dalla mail del 7 marzo 2018, a firma Alice Borsetto, a mezzo della quale Unica Telecomunicazioni precisava che " non si tratta di un nuovo contratto ma di un cambio offerta quindi di fatto adesso ha un nuovo listino di riferimento". Quindi l'unico e solo contratto intercorso tra l'istante e l'operatore è quello datato 20.11.2014 (attivato in data 1° dicembre 2015), debitamente allegato al formulario depositato dalla scrivente il 9.03.202[redacted]uogo, la pec del 25.01.2022 e le seguenti mails inviate dalla Stocchiero srl nelle date dell'8.02.2022 e 15.02.2022, debitamente allegate, sono state inviate successivamente alle reiterate lamentele telefoniche espresse da parte dell'istante. Lamentele che restavano inevase per mesi, ragion per cui l'istante, in data 05.10.2021, sottoscriveva contratto con altro gestore, specificando espressamente il Codice di Migrazione n° 4LN44412917705014H e l'operatore di provenienza. Se poi – come spesso accade – il precedente gestore non provvede a rispettare le richieste del consumatore[redacted]e tutte le utenze e servizi, tale inottemperanza non può ricadere sulla Stocchiero srl. In terzo luogo, non corrisponde a verità quanto sostenuto da [redacted]municazioni srl allorquando afferma l'avvenuta migrazione della sola numerazione 0444-452734 verso altro operatore. Il doc. n. 3, già in precedenza allegato, dir[redacted]nente che in data 5.10.2021, veniva richiesta la migrazione a Vodafone anche del numero 0444-67348, oltre, come detto, specificare il codice di migrazione e l'operatore di provenie[redacted] luogo, il mastrino cliente allegato da controparte dimostra chiaramente che le lamentele della Stocchiero srl erano fondate, visto che gli importi indicati nelle memorie redatte dalla Unica tlc (ovvero 287,00 oltre IVA e poi € 23[redacted] cambio piano tariffario) sono più alti di quelli indicati, almeno fino ad aprile 2020. Infine, nel dicembre 2021 la Stocchiero srl risulta cliente Vodafone, come dimostra la prima fattura ricevuta. Ulteriore motivo per il quale l'istante contestava le fatture ricevute e continua contestarle in questa sede. Orbene, spiace dover smontare le convinzioni avversarie ma è evidente che le tesi di Unica Tel. Srl non corrispondono alla verità dei fatti, sono pretestuose ed assolutamente non dimostrate. L'operatore si rifiu[redacted] ammettere di non aver provveduto alla disattivazione delle utenze e cerca – a nostro parere invano – di attribuire alla Stocchiero srl mancanze proprie. Parimenti, Unica Tel. Non ha fornito prova di aver informato il cliente sulle eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, tant'è che sia nel contratto 2014 che nel rinnovo del piano tariffario del 2018, l'operatore non dedica una parola ai costi di disattivazione o recesso anticipato, tu[redacted]nde, in evidente contrasto con le pronunce Co.re.com in tal senso. Concludendo, nel caso di specie: - è palese che quanto sottoscritto dalla

Stocchiero srl in data 6 marzo 2018 corrisponde ad un cambio piano tariffario, e non un nuovo contratto; - manca un qualsivoglia documento che renda edotto

il cliente dei costi addebitabili in caso di cessazione dell'offerta; - manca, nel modo più assoluto la prova che il contratto sia rimasto attivo, e non ce ne meravigliamo stante l'avvenuta migrazione dell'istante verso Vodafone già a novembre 2021 ed il mastrino prodotto da controparte lo dimostra, visto che si ferma al 1° dicembre 2021; pertanto le richieste economiche avanzate da Unica Telecomunicazioni srl sono assolutamente illegittime e da rigettare integralmente.

L'utente quindi chiede: l'annullamento delle fatture n. 18F00743103/2021 e n. 18F00003369/2022.

2. **La posizione dell'operatore**

In data 06/03/2018 la [redacted] (nel proseguo il Cliente) sottoscriveva un rinnovo contrattuale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione, così come dettagliati nella precedente documentazione depositata in primo grado, nonché un rinnovo delle condizioni di system itegration IT, come specificate al punto 2. della precedente documentazione. Ilcanone mensile, rispetto all'originario contratto,variava da € 287,00 oltre iva (ossia € 350,14) escluso traffico telefonico estero e premium, ad € 238,00 oltre iva + € 22,00 (rimanenti ratei di vendita dal precedente contratto) per un totale mese pari ad € 317,20 ivati, come sempre ad esclusione del traffico telefonico estero e premium. A dimostrazione di quanto si afferma, si allega il mastrino contabile del Cliente a partire da Gennaio 2018 a Dicembre 2021 dal quale è possibile evincere gli importi ivati addeb itati al Cliente (comprensivi anche del traff ico estero e premium) di mese, in mese, con una progressiva diminuzione del canone in corrispondenza della fine della rateizzazione dei terminaliacquistati con il primo contratto a partire appunto dal mese di aprile 2020. A differenza di quanto affermato da controparte,il Cliente non ha mai contestato e/o inoltrato alla scrivente un reclamo circa gli importi addebitati dal 01/05/2018 al 31/12/2021 e gli allegati riprodotti da controparte sono inerenti ad un dettaglio conto telefonico nr.18F003369 emesso in data 08/02/2022, relativo all'addebito dei costi di disattivazione per i servizi di telecomunicazione migrati verso altro operatore e l'addebito dei costi di chiusura del contratto di noleggio relativamente al servizio di system itegration IT. Come già descritto nella precedente documentazione presentata in primo grado di conciliazione, il Cliente migrava verso [redacted]pre soltanto la numerazione telefonica 0444452734,mentre invece non è stato migrato, rimanendo attivi con [redacted] il circuito internet Fttcab fin[redacted]M, tgu 044412917705, né la numerazione fax to mail 0444451222; servizi che sono stati cessati dalla scrivente in data 01/02/2022 a seguito ricezione di regolare disdetta da parte del Cliente datata 25/01/2022 a mezzo posta certificata. La disdetta, infatti,è stata regolarmente processata entro i 30 giorni successivi dalla sua data ricezione e l'ultimo conto telefonico è stato correttamente emesso in data 08/03/2022 relativamente alle competenze del mese di febbraio 2022, nonché ai costi di chiusura del [redacted]ce di quanto descritto, l'eccezione avanzata dalla Stocchiero S.r.l. sembrerebbe non solo infondata, per le ragioni meglio esposte nella narrativa della presente, ma oltremodo strumenta le, 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 parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la fattura n 18F00743103/2021 dell'08.12.2021 (periodo 01.11.2021 – 30.11.2021) si precisa quanto segue: se da un lato è documentalmente dimostrato che l'utente, in data 05.10.2021 sottoscriveva con l'operatore VoipVoce il modulo per la portabilità delle numerazioni [redacted]e [redacted] dall'altro deve considerarsi altrettanto vero, se non dirimente, quanto affermato da Unica Tlc nella propria memoria difensiva in cui viene dichiarato che il numero [redacted] migrava in VoipVice soltanto in data 15.11.2021, come del resto confermato dalla fattura in esame nella quale, relativamente alla numerazione [redacted] sono registrate 184 telefonate, mentre per la numerazione[redacted], passata in VoipVoce in data 03.01.2022, si registravano nella predetta fattura 15 telefonate.

Giova evidenziare, in proposito, che ai sensi e per gli effetti dell'art. 22, allegato A della delibera Agcom n. 358/22/CONS. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" le controversie aventi ad oggetto disservizi nella procedura di passaggio tra operatori sono di esclusiva competenza di Agcom, da cui ne

consegue, giocoforza, che qualsivoglia valutazione circa la mancata, parziale o ritardata migrazione delle utenze tra Unica Tlc e altri operatori, non può in questa sede trovare riscontro.

A ciò si aggiunga il fatto che il ricorrente non ha prodotto in atti alcuna fattura del gestore VoipVoce che potesse, in qualche modo, documentalmente dimostrare la data dell'effettivo passaggio presso la rete VoipVoce.

Non si ritiene, altresì, che la documentazione (Proposta Unica di Abbonamento del 05.10.2021 e fattura del 20.11.2021) relativa al gestore Vodafone prodotta in atti dal ricorrente, possa riconoscersi alcuna valenza istruttoria, nella misura in cui da un lato, nella citata Proposta Unica di Abbonamento vengono indicate solo utenze mobili e, dall'altro, poiché nella predetta fattura viene riportata una sola numerazione fissa ([redacted] che risulta diversa ed ulteriore rispetto a quelle rilevabili dal contratto che l'utente ha sottoscritto con Unica Tlc in data 20.11.2015 e in data 06.03.2018.

Non da ultimo si evidenzia che la predetta fattura non è mai stata formalmente reclamata dall'utente, in evidente contrasto con quel principio oramai consolidato, secondo il quale, a fronte di un qualsivoglia disservizio, quale può considerarsi certamente un'errata fatturazione, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, come affermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18).

Per quanto riguarda la fattura di n. 18F00003369/2022 dell'08.02.2022 si può certamente ritenere senza tema di smentita che l'utente si sia tempestivamente attivato per contestarla, quando in data 11.02.2022 chiede al gestore Unica Tlc chiarimenti sugli importi nella stessa indicati, chiarimenti che il gestore fornisce altrettanto tempestivamente (il 15.02.2022).

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c., così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza, il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

L'operatore, dal canto suo, dichiara la regolarità della fattura emessa, ma non allega documenti dai quali poter desumere quanto pattuito e, di conseguenza, riconoscere la regolarità delle fatture.

Gli utenti hanno, infatti, diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e qualora l'operatore telefonico non fornisca all'utente copia del contratto e, come nel caso de quo, un prospetto dettagliato delle condizioni prescelte e della tariffe applicate, si ritiene contrasti con l'art. 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP., il quale stabilisce l'impegno degli organismi di telecomunicazione a presentare in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio, ed in particolare i prezzi, le condizioni per il rinnovo e il recesso, nonchè eventuali penali che dalla documentazione in atti, tuttavia, non ostante siano presenti le proposte di contratto regolarmente sottoscritte, non è possibile rinvenire, non rendendo pertanto possibile valutare se la fattura sia stata emessa nel rispetto degli accordi presi.

Si ritiene che Unica Tlc, non producendo la predetta documentazione, non abbia rispettato il dovere di trasparenza informativa nei confronti dell'istante e visto che non emergono prove idonee a chiarire gli importi di cui alla fattura n. 18F00003369/2022 dell'08.02.2022 di € 985,41=, la stessa debba essere integralmente stornata.

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 parzialmente l’istanza di [redacted] nei confronti di UNICA TLC per le motivazioni di cui in premessa. 2. UNICA TLC è tenuta a stornare integralmente la fattura n. 18F00003369/2022 dell’08.02.2022 di € 985,41=.

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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco