

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.430

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Ultracomm X**

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste le delibere Corecom Lazio n. 33/10, n. 48/12 e n. 50/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate/guasti e malfunzionamenti del servizio) nei confronti di Ultracomm X (di seguito Ultracomm) dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11.06.2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 22.05.2018), quanto segue.

L'utenza, migrata da Tim, viene attivata prima ed in assenza di formale conclusione del contratto (non pervenuto né firmato), con conseguente doppia fatturazione da parte di Tim ed Ultracomm.

Fin da subito, tra l'altro, cominciano i disservizi, non potendo chiamare ma solo ricevere telefonate.

Interrotti i pagamenti dopo le prime fatture, in data 17.11.2017 chiede formalmente l'immediata disattivazione del servizio (riattivato con Tim).

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) Annullamento di tutte le fatture insolute, indicate nel sollecito di pagamento di Ultracomm ed ammontanti complessivamente ad euro 191,57 (con interessi di mora calcolati sull'intero anno), e di ogni altra futura pretesa;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- 2) Indennizzo per disservizio da agosto a novembre 2018 (120 gg.) pari ad euro 300,00;
- 3) Rimborso spese pari ad euro 100,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non compare in udienza di conciliazione e non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) può essere parzialmente accolta.

L'istante non produce le fatture di cui chiede lo storno. Produce, tuttavia, sollecito di pagamento di Ultracomm recante l'importo di euro 191,57.

Peraltro, la debenza di tale importo non risulta provata dall'operatore che, al riguardo, non fornisce alcuna documentazione (contratto e fatture volte a dimostrare l'effettuazione di traffico).

Deve, al riguardo, richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".*

Tale onere probatorio, per le ragioni suesposte, non risulta assolto da parte dell'operatore, il quale dunque è tenuto a stornare l'importo di cui sopra.

Non può essere invece accolta la richiesta di annullamento di ogni altra futura pretesa, stante la evidente genericità e vaghezza della stessa.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta.

Innanzitutto, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (nel caso di specie, il malfunzionamento della linea), l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta.

L'utente avrebbe quindi dovuto precisare (e provare) il detto periodo di malfunzionamento dell'utenza. Conseguentemente, mancando tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte (tra le altre, delibere Corecom Lazio n. 33/10 e n. 50/12).

Inoltre, non può essere accolta la domanda di indennizzo avanzata dall'utente in mancanza della prova (il cui onere è a carico del medesimo) dell'effettiva segnalazione al gestore dei lamentati malfunzionamenti (tra le altre, delibera Corecom Lazio n. 48/12).

Nella fattispecie in esame, risulta agli atti reclamo in data 09.02.2018, in assenza tuttavia di prova dell'effettivo invio ad Ultracom.

Per tali ragioni il richiesto indennizzo non può essere accordato.

La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta.

Si ritiene, dunque, di liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo forfettario di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa;
2. Ultracomm X è tenuto allo storno di tutte le fatture insolute il cui importo ammonta complessivamente ad euro 191,57 (centonovantuno/57);
3. Ultracomm X è tenuto, inoltre, a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura;
4. Ultracomm X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)