

DELIBERA DL/129/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Gruppo Intermediazioni Immobiliari XXX/Wind Telecomunicazioni XXX

(LAZIO 352/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 23 ottobre 2017;

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’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente Gruppo Intermediazione Immobiliare XXX presentata in data 9.5.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza depositata il Gruppo Intermediazioni Immobiliari ha premesso, tra l’altro, per i fini che qui interessano:

- in data 28.9.2015 la Wind sospendeva il servizio di telefonia fissa sulle 4 utenze a lui intestate;
- l’interruzione non era preceduta da alcun preavviso né reclamo;
- la wind, nonostante una transazione del 16.4.2014, addebitava canoni non dovuti.

Su quanto premesso ha chiesto:

- il ripristino immediato della linea telefonica;
- la valutazione dell’inadempimento descritto;
- l’indennizzo per illegittima sospensione, ovvero il risarcimento dei danni;

- lo storno delle somme non dovute nonché l'annullamento di tutti quei canoni che, nonostante la transazione del 16.4.2014, venivano ancora addebitati.

2. La posizione dell'operatore

Wind XXX con la memoria depositata ha eccepito, tra l'altro, e per i fini che qui interessano:

- già in data 8.5.2012 il cliente subiva una sospensione della linea per morosità;
- la linea veniva ripristinata in data 25.6.2012 a seguito di istanza al Corecom;
- con delibera di definizione n. 12 del 16.4.2014 il gestore veniva condannata al pagamento della somma di € 4480,00 oltre interessi legali;
- in data 17.7.2015 la Wind inviava lettera di sollecito pagamento fatture insolute;
- in data 18.9.2015 veniva inviata lettera di preavviso di risoluzione contrattuale;
- in data 21.9.2015 venivano sospese le linee intestate all'utente;
- in seguito ad istanza urgente presentata al corecom, in data 14.12.2015 si procedeva alla riattivazione del contratto;
- l'istante presenta un insoluto pari ad € 4.082,58.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, si tratterà delle sole domande di competenza del CORECOM. *Rectius: domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza dalla sospensione dei servizi/ storno fatture.*



Sulla sospensione

L'istante lamenta l'illegittima sospensione del servizio di telefonia effettuata senza preavviso, con riferimento a quattro utenze, dal 28.9.2015.

L'operatore ammette l'intervenuta sospensione dal 21.9.2015 per una *perdurante morosità* dell'istante. Deduce altresì di aver inviato un sollecito di pagamento ed una preavviso di risoluzione contrattuale.

La domanda dell'utente può essere accolta, per le ragioni che seguono.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743,

19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, provata dall'utente la fonte negoziale del suo diritto, e lamentando lo stesso un inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

L'operatore si è invece limitato a dichiarare che la sospensione sarebbe stata effettuata per una perdurante morosità dell'istante, senza fornire alcuna prova o documento da cui poter desumere la circostanza.

In forza del richiamato principio sull'onere probatorio e considerata la assoluta mancanza di prova circa l'esistenza di cause esimenti della sua responsabilità per la sospensione lamentata, deve ritenersi che la condotta di Wind non sia stata conforme al principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

A ciò si aggiunga che Wind non ha prodotto neppure la lettera di sollecito di pagamento e di preavviso di risoluzione contrattuale, dalle quali si sarebbe potuto evincere qualche utile elemento di prova, e che non può ritenersi assolto l'onere probatorio dell'invio (e della ricezione) di tali comunicazioni con la produzione di una ricevuta di raccomandata inviata all'utente il 22.9.2015 senza allegazione del contenuto della raccomandata.

La sospensione è stata pertanto illegittimamente effettuata anche perché non preceduta dal congruo preavviso previsto dalla Delibera 173/07/CONS art. 5.

Per quanto riguarda la durata della sospensione, Wind ha dichiarato con la memoria deposita, e l'utente, pur potendo replicare, non ha controdedotto, di avere riattivato la linea in data 14.12.2015. Deve ritenersi, pertanto, che il disservizio si sia protratto dal 21.9.2015 al 14.12.2015 per un totale di 84 (ottantaquattro) giorni.

Spetta quindi all'utente un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce relativamente a quattro utenze business che ai sensi del combinato disposto degli articoli 4.1 e 12.1 e 2 dell'Allegato "A" Delibera 73/11/CONS, viene determinato in Euro 1260,00.



Sullo storno delle somme non dovute

Vengono rigettate, in toto, le domande di *storno delle somme non dovute* svolta dall'utente, non avendo lo stesso, sul punto, prodotto alcuna prova.

In assenza di qualsivoglia elemento probante la fondatezza della domanda la stessa merita di essere rigettata.

2. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del Gruppo Intermediazioni Immobiliari sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Gruppo Intermediazioni Immobiliari XXX nei confronti della società Wind XXX.
2. La società Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data dell'istanza di definizione di complessivi Euro 1260,00 (milleduecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione delle 4 utenze allo stesso gruppo intestate
3. La società Wind XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto