

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Carandente / Antea [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 456 del 4 giugno 2013 con cui Sig.ra ██████ Carandente chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Antea ██████ (di seguito, per brevità, Antea) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 6 giugno 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 14 febbraio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 marzo 2014;

**UDITA** la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La Sig.ra Carandente, intestataria con la società Antea di un contratto di tipo residenziale per la fornitura del servizio ADSL, lamenta l'illegittima sospensione del servizio dal mese di ottobre 2012.

In particolare, secondo quanto dichiarato dall'istante nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, si rileva che:

nell'ottobre 2012 l'istante riscontrava l'improvvisa interruzione del servizio sulla propria utenza; contattava il Servizio Clienti dell'operatore che la informava del mancato pagamento della fattura n. 7415/z del 2 agosto 2012 di euro 60,29, riferita al periodo 1° giugno - 31 luglio 2012. L'istante, in data 22 ottobre 2012, provvedeva al pagamento della fattura *de qua* tramite bollettino postale e trasmetteva al gestore la prova del pagamento tramite fax.

In data 27 novembre 2012, con e-mail inviata all'indirizzo dell'operatore, per il tramite dell'associazione Federconsumatori, l'istante sollecitava la riattivazione del servizio sulla propria utenza, puntualizzando di non aver mai ricevuto la fattura *de qua* al proprio indirizzo postale. In data 29 novembre 2012, tramite e-mail, nuovamente sollecitava la riattivazione del servizio e chiedeva l'invio della fattura.

In risposta ai reclami inviati, in data 29 novembre 2012 perveniva, da parte della società Tosocom (marchio commerciale della società Antea, controllata dalla società Linkem [REDACTED] a sua volta subentrata alla società Infracom Italia [REDACTED] con la quale l'istante aveva stipulato il contratto *de quo*) una e-mail con la quale l'istante veniva a conoscenza del "passaggio da Infracom a Tosocom" con la conseguente emissione delle fatture da parte di Antea a far data dal 1° giugno 2012. Nella stessa missiva si precisava che l'operatore avrebbe provveduto ad un adeguamento agli "standard operativi previsti dalle procedure generali di gestione da parte di Tosocom, che prevedono la fatturazione bimestrale anticipata, l'invio delle fatture in via telematica anziché su supporto cartaceo e (...) l'addebito di un contributo fisso quale parziale rimborso delle spese di € 35,00+IVA (...) per la riattivazione del servizio dopo la sospensione per morosità.

L'istante inviava una missiva datata 24 gennaio 2013 nella quale esprimeva la propria volontà di disdire il contratto, stante il perdurare dell'interruzione del servizio.

In data 31 gennaio 2013, l'istante riceveva un sollecito di pagamento dell'insoluto per l'importo complessivo di euro 380,22.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- i. la "chiusura contratto senza addebito penali";
- ii. il "rimborso di quanto pagato a fronte di mancata fruizione del servizio";
- iii. lo "storno insoluto" e il "ritiro pratica recupero crediti a spese del gestore";
- iv. l'"indennizzo da quantificare in sede di definizione per disservizio (...) indebita sospensione servizio";

- v. l'“indennizzo da quantificare in sede in sede di definizione per (...) mancata assistenza”;
- vi. l'”indennizzo da quantificare in sede in sede di definizione per (...) mancato invio fatturazione”;
- vii. la “copertura spese di procedura”.

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

L'operatore non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione, né ha presenziato all'udienza di discussione.

## **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, occorre osservare che la richiesta d'indennizzo sub vi), circa per il mancato ricevimento della fattura all'indirizzo postale, non può trovare accoglimento, in quanto tale fattispecie non è prevista dalla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A, Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori. A tal proposito si osserva, peraltro, che il disservizio patito dall'istante in conseguenza del mancato ricevimento della fattura n. 7415/z del 2 agosto 2012 è comunque da ritenersi assorbito nella fattispecie della sospensione amministrativa del servizio, oggetto dell'odierna controversia, in quanto una fattura non recapitata, e quindi non pagata, non può legittimare l'operatore alla sospensione dell'utenza.

Si osserva, inoltre, che la richiesta sub i), “chiusura contratto senza addebito penali”, risulta improcedibile, trattandosi di richiesta non più attuale, in quanto il servizio risulta cessato, come si evince dalla fattura n. 9287 (bimestre gennaio/febbraio), nella quale l'operatore addebita il costo di “disattivazione servizio”; relativamente alla richiesta dell'istante di non addebito dei costi di cessazione, si rinvia a quanto sarà più oltre rilevato nel merito.

Occorre chiarire, infine, che la richiesta sub v), circa l'indennizzo per la mancata assistenza, che tale richiesta, oltre a risultare indeterminata, non risulta tra le fattispecie indennizzabili e pertanto dovrà essere rigettata.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv) di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio, in via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, l'Agcom ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, l'operatore non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente all'interruzione della fornitura del servizio ADSL né, tantomeno, ha depositato documentazione di dettaglio attestante la regolarità e continuità del servizio stesso.

In considerazione, dunque, del fatto che l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, e che non ha dato prova d'invio del preavviso per la sospensione del servizio, così come disposto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, avvenuta, per propria ammissione, in seguito al mancato pagamento della fattura n. 7415/z di euro 60,29 del 2 agosto 2012, si ritiene sussistere, in capo alla società medesima, la esclusiva responsabilità ex art. 1218 del codice civile in ordine alla lamentata sospensione.

## DELIBERAZIONE n. 86 del 26 maggio 2015

In relazione a tanto, può essere accolta la richiesta dell'istante d'indennizzo di cui al punto iv) e, pertanto, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, dell'allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che stabilisce che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli Operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, in assenza di una precisa data fornita dall'istante quanto al momento di inizio del disservizio, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 22 ottobre 2012 (data del bollettino postale attestante il pagamento della fattura n. 7415/z del 2 agosto 2012 di euro 60,29) e il *dies ad quem* nel 24 gennaio 2013, data della missiva contenente la volontà dell'istante di recedere dal contratto. Pertanto, l'indennizzo dovuto sarà pari ad euro 712,50 (euro 7,50 al giorno per n. 95 giorni di disservizio).

Dall'accertamento della responsabilità di cui sopra deriva altresì, a fronte della mancata fruizione del servizio dal 22 ottobre 2012 al 24 gennaio 2013, l'accoglimento della richiesta di cui ai punti ii) e iii) relative allo storno/rimborso da parte dell'operatore della fatturazione relativa all'intero periodo di sospensione del servizio e, comunque, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

Per quanto attiene le richieste dell'istante circa l'addebito di penali a chiusura del contratto di cui al punto i), si osserva, preliminarmente, che, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni".

Nella fattispecie, incombeva pertanto all'operatore Antea l'onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l'utente in merito alle variazioni contrattuali poste in essere a seguito di subentro nella società Infracom Italia [REDACTED] avvenuto in data 1° giugno 2012.

Nel caso di specie non risulta agli atti alcuna documentazione probatoria attestante tale preventiva comunicazione così come previsto dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Dall'inosservanza delle norme inerenti l'obbligo di preavviso rispetto al *dies a quo* di efficacia delle variazioni contrattuali e l'obbligo di comunicazione della facoltà di recesso deriva l'accoglimento della richiesta di cui al punto i), nella parte in cui l'istante chiede lo storno delle penali addebitate per la "disattivazione del servizio".

Pertanto si dispone lo storno (ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi previsti dalle condizioni contrattuali introdotte unilateralmente dall'operatore a titolo di penale per la "disattivazione del servizio", con conseguente ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero dei credito eventualmente aperta.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo e proporzionale liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00, considerato che la società Antea ha tenuto, nei procedimenti svolti presso questo CoReCom, un comportamento negligente ed omissivo, attesa la sua mancata partecipazione alle udienze dei procedimenti di conciliazione e di definizione della controversia nonché l'omissione di qualsivoglia attività deduttiva e difensiva.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 4 giugno 2013 dalla Sig.ra [REDACTED] Carandente nei confronti di Antea [REDACTED] che l'operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante:
  - a) lo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato) relativa al periodo di sospensione 22 ottobre 2012 - 24 gennaio 2013 e, comunque, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, con conseguente ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero dei credito eventualmente aperta;
  - b) lo storno (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) degli importi previsti per spese di "disattivazione del servizio", con conseguente ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero dei credito eventualmente aperta;
- 2) a corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) di euro 712,50 a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione del servizio dal 22 ottobre 2012 al 24 gennaio 2013;
  - b) di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e b) e 2) lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 86 del 26 maggio 2015**

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*