

DELIBERA DL/136/17/CRL/UD del 28 novembre 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
E. CACCIATO INSILLA / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
(LAZIO/D/902/2015)
IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 28 novembre 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 Lazio 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 sig.ra E. Cacciato Insilla del 26 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di Wind, in relazione ad una utenza fissa di tipo “Business” (XXXXXX4480), l’interruzione del servizio voce dal 26.2.2015 al 3.3.2015, nonché la mancata risposta al reclamo.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto all’operatore un indennizzo di € 300,00 per l’interruzione del servizio, nonché un’ulteriore somma di € 500,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore

Wind, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando che, a seguito del reclamo del

27.2.2015 sul disservizio tecnico occorso, aveva avviato le opportune verifiche, provvedendo a risolvere il malfunzionamento in data 2.3.2015, ovvero entro la tempistica prevista dalla Carta dei Servizi Wind.

3. Motivazione 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.

3.1 Sulla interruzione del servizio.

L'istante ha richiesto un indennizzo per l'interruzione del servizio voce nel periodo dal 26.2.2015 al 3.3.2015.

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), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ebbene, a fronte della segnalazione del 27.2.2015, l'operatore ha fornito la prova di aver risolto il disservizio lamentato, depositando apposita schermata di sistema non contestata da controparte, da cui risulta la chiusura del guasto in data 2.3.2015 per intervento del tecnico di Telecom Italia.

E dunque non può essere imputabile alcun inadempimento in capo al gestore che correttamente ha ripristinato il servizio entro il quarto giorno dal ricevimento della segnalazione, rispettando così la tempistica per la risoluzione del guasto prevista dalla Carta dei Servizi di Wind.

Pertanto la domanda non può essere accolta.

Tra l'altro l'utente richiede un indennizzo di € 300,00 che non trova comunque riscontro in alcun parametro indennizzatorio ex Del. 73/11/CONS e che pare integrare una richiesta risarcitoria, estranea alla cognizione del Corecom.

3.2 Sulla mancata risposta al reclamo

L'utente ha richiesto, altresì, un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato con Pec del 27.2.2015.

La domanda non può essere accolta poiché il reclamo è stato accolto per fatto concludente (il 2.3.2015), ovvero entro il termine di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi Wind.

Anche per tale presunto inadempimento l'utente richiede un indennizzo di € 500,00 che non trova riscontro in alcun parametro indennizzatorio ex Del. 73/11/CONS, atteso che tale delibera prevede il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo comunque nella misura massima di € 300,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare tra le parti le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, in considerazione della soccombenza dell'istante e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della sig.ra E. Cacciato Insilla nei confronti della Wind Telecomunicazioni XXX.
2. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
3. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 28/11/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto