

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**C. SASSARA / ANTEA xxx**

**(LAZIO/D/178/2014)**

**Registro Corecom n. 48/2015**

### **IL DIRIGENTE**

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 C. Sassari presentata in data 21.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Antea xxx di seguito per brevità “Antea” – la mancata fruizione del servizio internet oltre a richiedere lo storno delle fatture a seguito di disdetta dal contratto e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere aderito, ad un contratto per il solo servizio internet con la società Antea xxx subentrata in data 1.03.2013 alla Widsl xxx;

b. In data 24.09.2013 si accorgeva che il servizio internet di cui al predetto contratto non funzionava correttamente e, dopo aver contattato il servizio clienti senza esito, in data 14.10.2013 inviava reclamo scritto chiedendo la risoluzione del problema;

c. Persistendo il guasto in data 31.10.2013 l'utente si vedeva costretto ad inviare giusta disdetta contrattuale, e pochi giorni dopo l'utente riceveva fattura n. 32695/Z pari ad € 60.50 comprensiva di costi di disattivazione,;

e. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 20.02.2014, si concludeva con esito negativo, stante l'assenza della società Antea.

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

i. un l'indennizzo pari ad € 277,50 per la mancata fruizione del servizio dal 24.09.2013 sino alla disdetta contrattuale del 31.10.2013 ;

ii. L'annullamento con contestuale emissione di nota di credito relativa alla fattura n.32695/Z oltre alle successive;

iii. Un indennizzo pari ad € 99,00 per la mancata risposta al reclamo del 17.10.2013 sino al 20.02.2014 data di presentazione di istanza di definizione;

iv. Oltre alle spese del procedimento.

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

L'operatore Antea, sebbene regolarmente convocato per l'udienza di conciliazione, per l'udienza di definizione ed avendo ricevuto comunicazione di avvio del procedimento di definizione, ometteva di depositare memorie esplicative e/o difensive al fine di prendere posizione sui fatti contestati dall'istante.

## **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.

Considerata l'omessa difesa dell'operatore, la decisione viene assunta sulla base delle deduzioni e documentazione depositate dall'utente.

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

### **3.1 Sul malfunzionamento del servizio .**

L'istante lamenta che in data 24.09.2013 subiva un malfunzionamento del servizio internet e, sebbene avesse contattato il servizio clienti, il disservizio non veniva risolto tanto che l'istante inviava apposito reclamo il 14.10.2014 fino a risolvere il rapporto contrattuale con raccomandata del 31.10.2013.

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, a fronte del dedotto malfunzionamento lamentato dall'utente, spettava a Antea provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause ad essa non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

In forza del richiamato principio sull'onere probatorio e considerata la mancanza di prova circa interventi risolutivi da parte dell'operatore e circa l'esistenza di cause esimenti della sua responsabilità, deve ritenersi che sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per il malfunzionamento del servizio, con conseguente diritto alla liquidazione di un indennizzo, per il periodo dal 24 settembre 2013 al 31.10.2013 (data della risoluzione contrattuale).

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto dell'art. 5 comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 185,00

### **3.2 Sulla richiesta di storno della fattura.**

L'utente ha chiesto lo storno totale dell'insoluto relativo alla fattura n. 32695/Z.

Da quanto risulta dalla fattura depositata in atti emerge che la stessa ammonta ad € 60.50 totali.

La fattura dovrà essere stornata poiché analizzando la specifica delle somme richieste risulta una prima voce per l'importo di €20.08 esclusa Iva che riguardano il costo del servizio per il periodo che va dal 1.11.2013 al 30.11.2013, ovvero periodo successivo all'invio della disdetta,; mentre per ciò che riguarda la successiva voce relativa al "contributo a parziale copertura oneri disattivazione" lo stesso deve essere stornato, fermo il mancato deposito delle condizioni contrattuali che ne giustifichino la previsione, in quanto non dovuti a causa dell'inadempimento del gestore che ha comportato la risoluzione contrattuale.

La fattura deve essere dunque stornata per intero.

### **3.3 Sulla mancata risposta al reclamo.**

L'utente ha reclamato in ordine al disservizio in data 14.10.2013 ed ha presentato comunicazione di risoluzione contrattuale -con effetto immediato - il 31.10.2013.

La domanda non è fondata.

L'utente ha infatti comunicato la risoluzione contrattuale solo a distanza di 17 giorni dal reclamo, entro dunque il tempo utile alla risposta, manifestando la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale e rinunciando perciò a ricevere risposta.

#### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese e la mancata partecipazione dell'operatore alle procedure di conciliazione e definizione, appare equo 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 di euro 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di C. Sassari nei confronti della società Antea xxx.
2. La società Antea xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - euro 185,00 (cento ottantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 5 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - la società Antea xxx è tenuta, altresì a stornare la fattura n. fattura n. 32695/Z per € 60.50, con emissione di relativa nota di credito.
3. La società Antea xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 10/09/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio Fto