

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE MEO A. / ANTEA xxx / WIDSL xxx
(LAZIO/D/785/2013)**

Registro Corecom n. 31/2015

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 A. De Meo presentata in data 6.12.2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Antea xxx e della Widsl xxx nel proseguo per brevità “Antea” e “Widsl” – la sospensione del servizio internet senza giustificato motivo, nonché l’erroneo, duplice pagamento alle società della medesima fattura per fatto imputabile ad Antea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a) In data 5.05.2013 l’utente veniva a conoscenza, a causa di una richiesta di mancato pagamento di una bolletta, che la società Widsl aveva ceduto il suo contratto alla società Antea senza alcuna comunicazione all’utente circa l’avvenuto subentro;

b) la fattura n.7316/Z, relativa al bimestre marzo- aprile 2013, è stata saldata sulle uniche coordinate di c/c conosciute dall’utente, riconducibili alla Widsl;

c. Ciò nonostante, il 24.06.2013, senza alcun preavviso, la società Antea provvedeva a sospendere il servizio internet per 15 giorni, per il mancato pagamento del servizio; la fattura n.7316/Z veniva pertanto nuovamente pagata, ad Antea il 4.7.2013 e il 21.5.2013; il 19.7.2013 veniva infine pagata, dietro invio della società, anche la fattura 20355z, relativa al periodo luglio-agosto 2013;

d. L’istante pertanto presentava istanza di conciliazione avanti all’Organismo della Camera di Conciliazione di Innova della Camera di Commercio di Frosinone che produceva esito negativo a causa della mancata adesione delle controparti al tentativo di conciliazione .

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

- i. nei confronti di Antea xxx, l'indennizzo per ingiustificato distacco del servizio internet;
- ii. La restituzione della somma indebitamente versata;
- iii. il rimborso delle spese sostenute.

2. La posizione degli operatori Antea xxx e Widsl xxx.

La Antea e la Widsl , non depositavano alcuna memoria difensiva, né partecipavano ad alcuna fase del procedimento.

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.

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

3.1 Sulla sospensione del servizio internet Wireless

Si premette che in mancanza di atti difensivi dei gestori coinvolti e pertanto di prova contraria ai fatti dedotti dall'utente, la decisione si fonda sulle dichiarazioni di quest'ultimo.

Risulta, stando alle affermazioni dell'utente e come confermato dalla corrispondenza email intercorsa con Antea depositata sempre dall'utente (richieste di pagamento con invio delle fatture in formato elettronico) che a decorrere dal 1 marzo 2013, il dante causa contrattuale dell'utente fosse Antea per effetto di un subentro dell'azienda sui contratti in essere di Widsl.

Dichiara anche, di non essere stato informato dalla società subentrante della variazione del contratto , dei nuovi estremi di pagamento, né il nuovo gestore ha provveduto all'invio delle fatture. Nonostante il preavviso di mancato pagamento ricevuto via sms, peraltro effettuato da un terzo soggetto non immediatamente riconducibile al gestore, la mancanza totale di trasparenza contrattuale da parte di Antea sul nuovo rapporto instauratosi e la mancata fornitura delle informazioni minime necessarie a regolarizzare i pagamenti, ha indotto in errore l'utente che in mancanza di fatturazione regolare ha effettuato il supposto, mancato pagamento sulle coordinate del precedente gestore, uniche a sua disposizione.

Antea non è stata pertanto rispettosa delle basilari norme di trasparenza e completezza delle informazioni all'utente prescritte dalla Delibera n. 179/03/CSP, e dalla successiva, omogenea regolamentazione sulle specifiche prestazioni contrattuali, né ha rispettato le condizioni dettate dall'art.5 della Delibera 173/07/CONS in tema di sospensione del servizio per morosità , in particolare in ordine alla nozione di "mancato pagamento" e idoneità del preavviso ad evitare la disposizione interruttiva del servizio.

L'utente pertanto ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 4 comma 1 ALL. A Delibera 73/11/CONS per la sospensione del servizio internet, che, nel caso di specie, essendo stato sospeso il servizio per giorni 15, nulla contestando gli operatori, si liquida in Euro 112,50 da porsi a carico di Antea

Antea provvederà alla regolarizzazione della posizione contabile dell'utente imputando, se necessario, il doppio pagamento della fattura 13644/z effettuato il 21.5.13 e il 4.7.13, come da bollettini allegati, al mancato pagamento del bimestre marzo- aprile, ove non ancora sanato in corso di rapporto.

Quanto all'erroneo pagamento effettuato a Widsl di cui al pagamento del 6.5.2013, la società Widsl è tenuta al rimborso della somma di Euro 49,00, in quanto percepita *sine titulo* .

3.3 Sulle spese di procedura

L'utente ha richiesto il rimborso delle spese sostenute per il servizio postale, fax e telefono, senza produrre i giustificativi degli importi oggetto del rimborso.

A prescindere dalla prova dei suddetti esborsi, si procede secondo la normale procedura forfetaria consentita dal Regolamento e dalle Linee Guida, e che tiene conto della mancata partecipazione dei due gestori ai procedimenti di conciliazione e di definizione.

Pertanto, per quanto concerne le spese di procedura, 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 150,00 (centocinquanta/00) da porsi a carico di Antea nella misura di Euro 100,00 e di Widsl nella misura di Euro 50,00.

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 le domande proposte dal sig. A. De Meo nei confronti degli operatori Widsl xxx ed 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 112,50 (cento dodici /50) a titolo di indennizzo ex artt. 4 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 3. La società Antea xxx è tenuta inoltre a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, ove necessario, nei termini di cui in motivazione;
 4. La società Widsl xxx è tenuta a rimborsare la somma di Euro 49,00, indebitamente percepita in data 6.5.2013
 5. Le società Antea xxx e Widsl xxx sono tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
 6. 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.
 7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 8. 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).

Roma, 14/05/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto