

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F. DI TELLA/TELETU – VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/685/2013)

Registro Corecom n. 01/2015

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 del 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 sig.ra F. Di Tella presentata in data 30 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore TeleTu la sospensione del servizio ADSL. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato che, nella procedura di migrazione da Telecom e TeleTu verso l’operatore Italicom, il servizio ADSL è stato sospeso dal 21 giugno 2013 all’11 luglio 2013. Chiede pertanto la liquidazione di un indennizzo e lo storno delle fatture emesse da giugno 2013.

2. La posizione dell’operatore TeleTu

In via preliminare, l’operatore ha eccepito la carenza di idonea procura all’AECI Lazio e l’inammissibilità delle domande perchè risarcitorie, afferenti obblighi di fare e generiche. Nel merito, ha dichiarato che l’utente aveva attivato il servizio ADSL TeleTu con piano “Tutto compreso

ADSL” e che, su notifica di Telecom, il 25 luglio 2013 era stata aperta stringa di dismissione del servizio con DAC al 22 agosto 2013. Precisava poi che la stringa non era ancora stata chiusa dall’OLO Recipient e che il servizio ADSL era disattivo. L’utente ha infine un insoluto di Euro 127,92 per il mancato pagamento di due fatture.

Motivazione della decisione

Si premette che l’istanza di definizione era rivolta verso gli operatori Telecom, Italiacom, TeleTu e Wind, quale ultimo operatore verso cui i servizi sono stati migrati. All’udienza di discussione, l’utente ha risolto transattivamente la controversia con gli operatori Telecom e Wind; l’operatore TeleTu non è invece comparso. Quanto a Italiacom, a seguito dell’intervenuto fallimento della società, l’istanza è stata dichiarata improcedibile nei suoi confronti.

Ciò premesso, in via preliminare, si rigetta l’eccezione di inammissibilità dell’istanza per difetto di procura sollevata dall’operatore TeleTu perchè infondata.

L’istanza di definizione, infatti, è stata sottoscritta personalmente dall’utente, e lo stesso aveva conferito procura speciale per la difesa alla A.E.C.I. Lazio nell’istanza di conciliazione.

Parimenti infondate sono le ulteriori eccezioni preliminari di indeterminatezza e genericità delle domande e di inammissibilità perchè aventi natura risarcitoria e afferenti obblighi di fare.

Si ritiene infatti, anche nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che l’utente abbia sufficientemente illustrato e descritto la presunta condotta inadempiente dell’operatore e che, seppure nell’istanza non sono precisate le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il diritto all’indennizzo, la descrizione dei fatti consente all’Autorità l’esatto inquadramento della fattispecie e l’individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti. Peraltro, le domande sono state espressamente qualificate nell’istanza come domande di indennizzo e nella memoria difensiva sono state espressamente indicate le norme delle Delibere Agcom presuntivamente violate dall’operatore. Nessun obbligo di fare è stato infine richiesto nei confronti dell’operatore TeleTu, al quale si contesta unicamente la sospensione del servizio nella pendenza della migrazione.

L’istanza soddisfa quindi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

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

Sull’interruzione del servizio

La controversia verte sull’interruzione della linea ADSL nel periodo 21 giugno 2013-11 luglio 2013.

Dichiara l’operatore di aver aperto stringa di dismissione su richiesta dell’operatore Telecom in data 25 luglio 2013, con ciò implicitamente ammettendo di avere avuto in gestione il servizio sino a quella data.

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.

Nella fattispecie dedotta, vale quanto stabilito ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), ossia che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Orbene, nel caso di specie, l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva specifica sul punto, neppure a seguito del deposito della memoria dell'istante e non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla lamentata interruzione del servizio, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per il disservizio, da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società TeleTu.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 5 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, considerate le date d'inizio e di fine del disservizio come indicate dall'utente, spetta all'utente un indennizzo di Euro 100,00 .

Sull'annullamento delle fatture

L'utente chiede lo storno totale delle fatture emesse da giugno 2013.

Sono in atti le due fatture TeleTu rimaste insolute, la n. 23725685070 del 20 agosto 2013 di Euro 48,94 e la n. 23726931763 del 20 ottobre 2013 di Euro 78,98.

La domanda può essere accolta nei limiti che seguono.

Dalla fattura n. 23725685070 del 20 agosto 2013, dovrà essere stornato 1/3 del totale degli importi per contributi fissi mensili ADSL giugno e luglio (rispettivamente di Euro 14,117 e 18,147), considerata la mancata fruizione del servizio per 20 giorni nel bimestre.

Dalla fattura n. 23726931763 del 20 ottobre 2013 dovrà essere stornato il costo di disattivazione ADSL, trattandosi di costo non giustificato e che non trova rispondenza nelle tabelle riepilogative pubblicate sul sito di TeleTu.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del

19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico di TeleTu, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte dall'utente e della mancata comparizione di TeleTu all'udienza di discussione.

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 l'istanza della sig.ra F. Di Telle nei confronti della società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx.
2. La società TeleTu Vodafone Omnitel 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 di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 5 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società TeleTu Vodafone Omnitel xxx è tenuta a stornare dalle fatture n. 23725685070 del 20 agosto 2013 e n. 23726931763 del 20 ottobre 2013 gli importi descritti in motivazione.
4. La società TeleTu Vodafone Omnitel 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.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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, 24/02/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto