

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. FAZZINA/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/784/2013)

Registro Corecom n. 7/2015

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. S. Fazzina presentata in data 6 dicembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom – disservizi della linea telefonica e ADSL e addebiti di somme non dovute. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, ha dichiarato quanto segue:

- a) La linea telefonica è risultata disattivata per 10 giorni nel mese di novembre 2012 e per una settimana nel mese di dicembre. La linea ADSL è risultata assente nei detti periodi;
- b) Per l’ inadempimento di Telecom, l’utente era receduto dal contratto ed era passato all’operatore Tiscali dal 5 gennaio 2013; non erano pertanto dovuti gli importi addebitati

per costo di disattivazione e per ritardato pagamento, ed era dovuta la restituzione dell'importo versato per anticipo conversazioni;

c) nella fattura n. 1/2013 erano stati addebitati importi per servizi non previsti dal contratto.

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

- i. Lo storno delle fatture n. 1 e n. 2/2013
- ii. Indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto.

La posizione dell'operatore

L'operatore ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza perché avente ad oggetto domande risarcitorie. Nel merito, evidenziata la genericità dell'istanza, ha precisato che il 5 gennaio 2013 era stato attivato il profilo "Voce senza limiti", che la linea era stata sospesa per morosità il 21 gennaio e cessata il 23 gennaio per migrazione ad altro operatore. Ha precisato inoltre di non aver ricevuto reclami per malfunzionamenti o per addebiti di servizi non dovuti.

2. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rigetta, perché infondata, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per la natura risarcitoria della domanda.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, infatti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda dell'utente viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo, come peraltro espressamente richiesto nella memoria difensiva.

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

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

Nella memoria difensiva, l'istante ha precisato la natura del disservizio subito, che sarebbe consistito in una interruzione dei servizi voce e ADSL per complessivi 17 giorni nei mesi di novembre (10 giorni) e di dicembre (sette giorni) 2012.

Deve innanzitutto evidenziarsi che, sul punto, nulla è stato dedotto dall'operatore Telecom, il quale, nel termine previsto per la replica, avrebbe potuto esercitare il diritto di difesa e contestare la responsabilità per l'inadempimento lamentato.

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 in replica sul punto, non fornendo alcuna prova contraria (ad esempio, i dettagli del traffico del periodo), né alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla lamentata interruzione dei servizi - che l'utente dichiara aver reclamato telefonicamente - con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, deve applicarsi alla fattispecie il parametro indennitario previsto dall'art. 3.2. della Carta Servizi Telecom (ovvero il 50% dell'abbonamento mensile alla linea telefonica di casa per ogni giorno lavorativo di ritardo ulteriore rispetto ai due giorni lavorativi previsti per la riparazione).

L'indennizzo viene pertanto liquidato in Euro 205,04.

3.2. Sulla domanda di storno

L'utente chiede lo storno totale delle fatture n. 1 e n. 2 del 2013.

La domanda viene accolta nei limiti che seguono, fatte le necessarie premesse.

L'operatore ha dichiarato che il 30 dicembre 2012 l'utente aveva chiesto la cessazione del piano tariffario "Tutto senza limiti" e l'attivazione del profilo "Voce senza limiti". Entrambe le circostanze sono sostanzialmente contestate dall'utente, il quale, nell'istanza, lamenta l'attivazione di servizi non richiesti, chiedendo lo storno delle voci non previste dal contratto.

In mancanza di qualsivoglia prova in ordine all'asserita richiesta da parte dell'utente di variazione del profilo tariffario ed in presenza di specifica contestazione sul punto, deve ritenersi che la variazione del profilo sia stata illegittimamente disposta, con conseguente diritto allo storno degli importi connessi alla cessazione dell'uno ed all'attivazione dell'altro.

Si premette altresì che la risoluzione contrattuale manifestatasi con la migrazione ad altro gestore è da ricondursi all'inesatto adempimento contrattuale di Telecom nella fornitura del servizio, con conseguente diritto allo storno degli importi connessi alla risoluzione anticipata .

Ciò premesso, dalla fattura n. 1/13 (n. RW00047710) andranno stornati i seguenti importi:

- Importi Una tantum: Costo disattivazione servizio
- Abbonamenti: Linea telefonica di casa 31 dicembre 2012-31 gennaio 2013
- Abbonamenti: Linea telefonica di casa febbraio-marzo

Dalla fattura n. 2/13 (n. RW00361634) andranno stornati i seguenti importi:

- Importi Una Tantum: Costo disattivazione linea
- Abbonamenti: Voce Senza Limiti
- Altri importi: annullamento sconto per cessazione anticipata

Viene invece rigettata la domanda di storno della fattura n. 2/2013 (n. RW00684051) di Euro 7,22, contenendo questa specifica fattura indennità di ritardato pagamento e interessi legali relativi al conto n. 6/12, non oggetto della controversia. Né può essere disposto il rimborso dell'anticipo conversazione nella misura indicata dall'utente di Euro 80,00, non essendo stata fornita la prova del quantum.

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), da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

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 del sig. S. Fazzina nei confronti della società Telecom Italia xxx
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, l'importo di Euro 205,04 a titolo di indennizzo ex art. 3.2. Carta Servizi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società Telecom Italia xxx dovrà inoltre provvedere alla ricostruzione della situazione contabile dell'utente, stornando dalle fatture n. 1/13 e n. 2/13 gli importi descritti in motivazione.
4. La società Telecom Italia 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, lì 25/02/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto