

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R. MERCURI/TELETU – VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/347/2014)

Registro Corecom n. 20/2015

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. R. Mrecuri presentata in data 18 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore TeleTu l’interruzione del servizio e l’indebita fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, ha dichiarato che la linea era stata interrotta dal 27 gennaio al 2 febbraio 2014 ed assegnata ad altro utente. Chiede pertanto la liquidazione di un indennizzo e contesta la fattura di Euro 44,61.

2. La posizione dell’operatore TeleTu

In via preliminare, l’operatore ha eccepito l’inammissibilità delle domande perchè generiche e risarcitorie. Nel merito, ha dichiarato di aver aperto il 30 gennaio 2014 un ticket per la gestione di un guasto non imputabile a TeleTu, risolto il 3 febbraio 2014, entro le tempistiche delle CGC. Ha

precisato inoltre di aver accreditato l'importo di Euro 3,34 a titolo di fidelizzazione come rimborso in riferimento al disservizio lamentato e che l'utente ha un insoluto di Euro 44,61.

Motivazione della decisione

In via preliminare, si rigettano le eccezioni preliminari dell'operatore di indeterminatezza e genericità delle domande e di inammissibilità perchè aventi natura risarcitoria.

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.

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 parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

Sull'interruzione del servizio

La controversia verte sull'interruzione della linea nel periodo 27 gennaio-2 febbraio 2014.

Dichiara l'operatore di aver aperto un ticket di guasto in data 30 gennaio 2014 e di aver risolto il disservizio nei tempi contrattualmente previsti.

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, e non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla lamentata interruzione

del servizio, limitandosi a dichiarare che il problema non era a lui imputabile. Non ha prodotto infine le CGC relative al contratto in essere con l'istante, precludendo la verifica del rispetto della tempistica prevista per la risoluzione dei guasti.

Deve pertanto ritenersi che il disservizio sia da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società TeleTu, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo, da computarsi dal giorno in cui si è verificata l'interruzione, ovvero dal 27 gennaio 2014 come dichiarato nell'istanza. Non può infatti assumersi quale dies a quo del disservizio la diversa data in cui l'operatore ha dichiarato di aver aperto il ticket di guasto, non rinvenendosi nella schermata guasti prodotta alcun riferimento né all'operatore né all'utente.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 5 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, spetta all'utente un indennizzo di Euro 35,00, da cui deve detrarsi l'importo di Euro 3,34 già rimborsato da TeleTu nella fattura n. 23730671772, e quindi un indennizzo di Euro 31,66.

Nulla può essere disposto in ordine alla fattura di Euro 44,61, non avendo l'utente prodotto la copia del documento contestato.

Sulle spese di procedura

Infine, appare equo compensare le spese di procedura, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, del rifiuto dell'offerta conciliativa e della mancata comparizione dell'utente 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 parzialmente l'istanza del sig. R. Mercuri nei confronti della società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx.
2. La società TeleTu Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di Euro 31,66 (trentuno/66) 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 altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5. E' 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 27/03/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto