

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
N. A. D'IPPOLITO / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
(LAZIO/D/1109/2015)

Registro Corecom n. 62/2017

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 Lazio 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. N. A. D'Ippolito del 22 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante.

L'istante, nell'istanza di definizione e negli scritti difensivi, ha lamentato nei confronti di Wind, in relazione ad una utenza fissa (XXXXX0238), l'interruzione del servizio voce dal 19.1.2015 al 30.1.2015.

Per tale disservizio subito, della durata di 12 giorni, ha chiesto al gestore la liquidazione, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 73/11/CONS, della somma di € 60,00, nonché il rimborso del rateo pagato nel periodo di interruzione del servizio, oltre le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

Wind, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando che in data 19.1.2015 l'istante lamentava un disservizio tecnico sulla propria linea voce che veniva risolto il data 21.1.2015, entro la tempistica prevista dalla Carta Servizi Wind. Riferiva inoltre di aver ricevuto il 7.3.2015 una richiesta di indennizzo per il disservizio subito, che non veniva accolta atteso che il periodo di guasto era stato inferiore ai 4 giorni lavorativi.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Sulla interruzione del servizio.

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), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Il gestore non contesta il guasto subito dall'utente e ammette il ricevimento di una segnalazione del 19.1.2015 tuttavia, per il disservizio occorso, si è limitato ad esporre le ragioni di diritto che impedirebbero il riconoscimento dell'indennizzo senza dimostrare che nel caso dell'istante il servizio abbia funzionato correttamente nel periodo contestato (dal 19.1.2015 al 30.1.2015), avendo peraltro soltanto dedotto di aver risolto il malfunzionamento il 21.1.2016, senza fornire alcuna prova a tal fine. Né tale prova può desumersi dalle schermate di sistema depositate dal gestore, da cui risulterebbe una segnalazione di disservizio del 19.1.2015, con chiusura dello stesso in data 21.1.2016, fine disservizio contestato dall'utente.

Wind deve quindi essere ritenuta responsabile, in mancanza di tale prova, dell'interruzione del servizi fonia per il periodo dal 23.1.2015 (tempo massimo previsto ex art. 2.2 della Carta Servizi

Wind) al 30.1.2015. Spetta pertanto all'utente un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per una somma di € 35,00.

Non può invece essere accolta la richiesta di rimborso del rateo pagato nel periodo di interruzione del servizio, non avendo l'utente offerto in deposito alcuna documentazione contabile oggetto di eventuale storno dalla quale desumere l'importo del canone, né fornito la prova dei pagamenti effettuati.

4. Sulle spese di procedura

Infine, 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 € 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Wind, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e del modico valore della controversia.

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 € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig.re N. A. D'Ippolito nei confronti della Wind Telecomunicazioni XXX.
2. La Wind Telecomunicazioni XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. € 35,00 (trentacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 5 comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
4. La Wind Telecomunicazioni 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 28/09/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto