



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

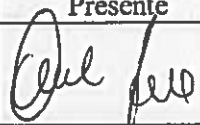
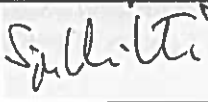
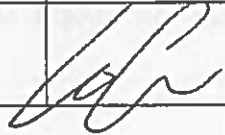
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 3

del 13/01/2017

Oggetto: Controversia promossa dall'utente \_\_\_\_\_ contro la compagnia telefonica  
Telecom Italia s.p.a..

L'anno DUEMILADICIASSETTEI, (2017) il giorno TREDICI (13) del mese di GENNAIO (01)  
nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 14 novembre 1995 , n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni ;

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

**VISTO** l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** l'istanza di definizione presentata in data 16/09/2016 prot. 9634 presentata dall'utente Porrazzo mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. e le risultanze dell'udienza di definizione del 12 dicembre 2016 nel corso della quale nessun accordo viene raggiunto;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 391/17 del 13/01/2017 che si allega alla presente;

**IL CO.RE.COM.** all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

### **DELIBERA**

Di approvare integralmente la relazione istruttoria prot. N. del 391/17 del 13/01/2017 che si allega alla presente e per le motivazioni nella stessa contenute

- Di condannare la Telecom Italia s.p.a a corrispondere al sig. ~~GIUSEPPE VITALE~~ la somma di € 8.540,00 (ottomilacinquecentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a partire dalla presentazione dell'istanza.
- Di condannare la Telecom Italia s.p.a a corrispondere al sig. ~~GIUSEPPE~~ la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

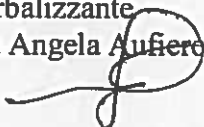
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

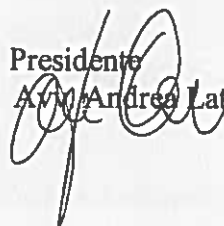
*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.*

La presente delibera formata da 3 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il verbalizzante  
Drssa Angela Aufero



Il Presidente  
Ar. M. Andrea Latessa





Consiglio Regionale  
del Molise

**corecom**  
**MOLISE**



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

Servizio di supporto al Co.re.com. ed agli altri organi di garanzia

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0000391/17 Del 13/01/2017  
Interna - Consiglio -



Ai Componenti del  
Co.Re.Com. Molise

SEDE

Oggetto: Documento istruttorio - definizione GU14 prot. 9634/16 del 16/09/16.

Si trasmette in allegato il documento istruttorio di cui all'oggetto, per quanto di competenza.

Il Direttore  
Angela Aufiero



## Consiglio Regionale del Molise

### DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 9634/16 del 16/09/2016

Telecom Italia S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio – interruzione/sospensione del servizio  
ADSL

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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”*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 9634/16 del 16/09/2016, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e le risultanze emerse all’udienza di definizione del 16 febbraio 2016 nel corso della quale nessun accordo viene raggiunto;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il Sig. F \_\_\_\_\_, ha depositato istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia S.p.a.

In particolare, egli ha esposto di aver stipulato, il 21 dicembre 1991, un contratto di telefonia, senza aver potuto godere pienamente dei servizi. La linea telefonica, una volta attivata si rilevava infatti insoddisfacente. Nonostante i continui reclami tutti gli interventi del gestore non hanno portato sensibili miglioramenti ed il servizio era rimasto pressoché inutilizzabile.

Il ricorrente ha poi sostenuto il costo di £. 1.988.000, oltre iva, per la costruzione di un tratto di linea oltre il perimetro abitato, così come preteso dal gestore.

Egli ha per quanto sopra chiesto:

- 1) un risarcimento, anche attraverso un congruo indennizzo, per il malfunzionamento subito dal 1991 in avanti o per il minor periodo;
- 2) il rimborso delle spese di cui sopra.

Il ricorrente ha depositato, in particolare, due reclami del 2007. Il primo del 9 maggio ed il secondo del 16 luglio. Egli ha altresì depositato reclami proposti nel 2009, del 2010 e del 2015.

Tim, tempestivamente costituita, ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno. Ha altresì eccepito la mancata prova dei fatti, della condotta illecita e del danno sofferto, nonché la prescrizione delle pretese riferite al 1991 e di quelle successive per non essere state proposte azioni interruttive.

La lentezza del servizio non sarebbe imputabile a Tim, bensì dovuta all'assenza di copertura nella zona di ubicazione dell'utenza, posta in aperta campagna. L'impianto, infatti, era localizzato in area priva di reti ed il suo funzionamento era stato assicurato per circa 20 anni attraverso un ponte radio monocanale. Nel 2010 Telecom, per risolvere la problematica che interessava il cliente installa la borchia gsm, indirizzata verso il punto rete di Foggia. In tal modo è stato assicurato al cliente l'utilizzo della linea, il quale, d'altro canto era sempre stato al corrente delle criticità. Tutti i reclami e le segnalazioni sono poi stati sempre riscontrati.

Il gestore ha concluso per la prescrizione di tutte le pretese, l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno, nonché per il rigetto nel merito.

Con memoria di replica, l'istante ha dedotto di aver richiesto, piuttosto che il risarcimento del danno, l'indennizzo nella misura sancita dal regolamento dell'Agcom. La prescrizione è stata sempre interrotta e, in ogni caso, il contratto è a tutt'oggi valido ed efficace, spiegando, in tal modo, un effetto preclusivo ai fini della maturazione. Il malfunzionamento non è in contestazione, essendosi controparte limitata ad imputarlo all'assenza di copertura nella zona.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione e di definizione, senza raggiungere un accordo.

Quanto all'eccezione di prescrizione promossa da Tim, essa è solo in parte fondata. La stessa può applicarsi solo per il periodo antecedente al 9 maggio 2007, in assenza del deposito di validi atti interruttivi. Per il resto l'eccezione è infondata in quanto all'illecito contrattuale si applica il termine decennale di cui all'art. 2946 c.c. In ogni caso poi l'istante ha sempre e tempestivamente inviato, post 2007, atti interruttivi, non contestati dal gestore.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata e va accolta nei limiti di quanto appresso precisato.

Il malfunzionamento è da ritenersi fatto pacifico tra le parti e Tim non ha dato prova di essere intervenuta in maniera efficace per garantire il regolare funzionamento della linea. Essa si è limitata ad allegare, il passaggio dal ponte mobile alla borchia GSM, senza provare di aver posto fine al disservizio.

L'indagine istruttoria, esperita sulla base degli atti depositati dalle parti, ha condotto alla seguente conclusione: il malfunzionamento della linea fonia, con ripetute interruzioni e cadute di segnale, sono imputabili a Telecom, ed il calcolo indennizzatorio decorre dal 9 maggio 2007 e termina all'atto del deposito dell'istanza di definizione. Si tratta di irregolare funzionamento, in quanto è lo stesso ricorrente ad ammettere, nei reclami e nella documentazione in atti, che si verte in tema di discontinuità del servizio.

In particolare, con il succitato reclamo, il ricorrente si lamenta del malfunzionamento del servizio. Ad essa hanno fatto seguito ulteriori reclami e diffide, rimasti inevasi.

Pertanto, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, si giunge a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, nell'ambito delle controversie inerenti il settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione*

*contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. Civ. n.2387/04).*

In conformità ai su citati principi di ripartizione del carico probatorio ed alla luce delle risultanze istruttorie, risulta accertata la responsabilità di Telecom per il malfunzionamento *ut supra* individuato.

Nel caso di specie, infatti, Telecom non ha offerto prove sufficienti ad escludere la propria responsabilità. La mancanza di idonea prova, dunque, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, appalesa la sua responsabilità contrattuale, in quanto non ha provato che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Con riferimento al *quantum*, invece, l'articolo 5, comma 2, delibera 73/11/CONS, testualmente recita: *"Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*. Sicché, sarà riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo di € 8.540,00 (ottomilacinquecentoquaranta/00), per 3416 giorni di malfunzionamento del servizio fonia.

Con riferimento al periodo antecedente, invece, nessun indennizzo o rimborso merita di essere riconosciuto in assenza di ulteriori atti interruttivi.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*;

Ciò posto, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese spiegate. Pertanto, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO



PROPONE:

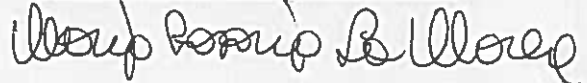
Al Comitato CO.RE.COM:

di dichiarare la parziale ammissibilità dell'istanza GU14 prot. 9634/16 del 16/09/2016 e, considerata la stessa parziale ammissibilità, ai sensi dell' articolo 5, comma 2, delibera 73/11/CONS, le eccezioni proposte e le difese, di riconoscere in favore dell'utente un indennizzo di € 8.540,00 (ottomilacinquecentoquaranta/00), per 3416 giorni di malfunzionamento del servizio fonia maggiorato degli interessi legali calcolati a partire dalla presentazione dell'istanza. Vista la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di un delegato all'udienza di definizione, si ritiene che ricorrano le condizioni per riconoscere al ricorrente un rimborso delle spese di procedura pari ad € 150,00 (centocinquanta/00).

di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 4 gennaio 2017

Il Responsabile del Procedimento  
dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Visto, si condivide

Avv. Angela Auflero

