



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.09

Adunanza del 24 Marzo 2017

Oggetto: definizione GU14 PROT. 9325/com del 16/12/2015 della controversia promossa da /Telecom Italia s.p.a

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventiquattro (24) del mese di Marzo (03) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°15/2017

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 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

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

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’Accordo Quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 16/12/2015 prot. 9325/COM/15 presentata dall’Istante *7.* mediante formulario GU14, ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia s.p.a. sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21/01/2016 prot. n. 694/16 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21/01/2016 prot. n. 694/16 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza del 22 febbraio 2016 e in seconda udienza il 24 febbraio 2016;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 3326 del 17/03/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.109/2015 prot. n. 9325/COM/ del 16/12/2015, approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 3326 del 17/03/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Telecom a corrispondere al ricorrente la somma di € 2.340,00 (duemilatrecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della numerazione;
3. condanna la Telecom a corrispondere al ricorrente la somma € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

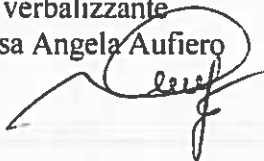
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

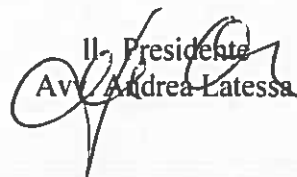
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 gg. Dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Regione Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0003326/17 Del 17/03/2017
Interna - Consiglio -



DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto:Definizione GU14 prot. 9325/COM/ del 16/12/2015

---.gi/Telecom Italia

**Mancata o parziale fornitura del servizio - Ritardo nella fornitura del servizio -
Trasparenza contrattuale.
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, il modello GU14 prot.9325/COM/ del 16/12/2015, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza del 24 febbraio 2016;

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

Il ricorrente, intestatario di contratto di telefonia fissa con il gestore Tim-Telecom Italia, categoria business, utenza n. 087498166, ha precisato di aver ricevuto - oltre un anno prima del

lee

deposito dell'istanza di definizione - comunicazione da parte del gestore dell'assegnazione della numerazione secondaria, la quale in realtà non sarebbe stata mai attivata. Dopo circa sei mesi di solleciti, gli sarebbe stata assegnata un'ulteriore utenza (), anch'essa mai attivata, sebbene presente negli elenchi telefonici.

Per quanto su esposto, l'istante ha chiesto:

- a) l'attivazione della linea 0
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- c) l'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio;
- d) il risarcimento dei danni.

Tim-Telecom, tempestivamente costituita, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno, in quanto l'oggetto dell'istanza di definizione è circoscritto entro limiti ben precisi dall'art.19, co. 4, delibera 173/07/CONS. La resistente ha altresì affermato l'infondatezza dell'istanza nel merito, poiché la linea 0874 98166, prima del rientro in Tim, espletato il 10/07/2014, era una linea ISDN multi numero, ma è stata classificata quale utenza RTG. All'atto del rientro in Telecom, l'interessato, infatti, non ha barrato sull'apposito modulo la voce "ISDN multi numero" e, pertanto, la linea è rientrata il 23/12/2014 in Tim come normale linea RTG, senza poter disporre e ricevere numeri aggiuntivi.

Solo il 17/05/2015, il cliente ha richiesto la trasformazione della linea da RTG a multi numero. Tuttavia, l'1/07/2015, egli ha rinunciato telefonicamente alla predetta trasformazione, con annullamento della procedura in atto. Il 6/07/2015, il sig. ha poi nuovamente riproposto la richiesta, alla quale Tim ha fatto seguire un nuovo ordine di lavoro. Non essendo ancora completata la procedura di annullamento della precedente istanza, si è quindi determinato uno scarto sui sistemi per "duplicazione ordine di lavoro".

Risolta l'anomalia, Tim avrebbe immediatamente reinserito l'ordine di lavoro per l'attivazione del numero aggiuntivo, con operazione espletata il 31/10/2015. La problematica sarebbe stata nota al cliente, il quale era stato debitamente informato, con nota del 10/09/2016, e tutti i reclami scritti e orali erano stati prontamente evasi.

Ha quindi concluso per il rigetto delle avverse domande..

L'utente non ha inteso replicare all'avversa memoria.

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 partecipato all'udienza di discussione, senza raggiungere un accordo.

Giova altresì menzionare il deposito, da parte dell'istante, durante l'udienza di discussione di:

- I) una copia della lettera di riscontro al reclamo proveniente da Tim, del 10/09/2015, unitamente alla busta corrispondente, recante il timbro postale del 23/12/2015;
- II) un elenco cronologico di chiamate eseguite dall'istante per denunciare il disservizio.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risoluzione del contratto e del risarcimento del danno, posto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, né risulta altresì possibile la condanna ad un *facere* in questa sede. Il procedimento di definizione, infatti, è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La domanda di risarcimento del danno viene quindi reinterpretrata nel suo senso più logico e pertinente, come tesa al riconoscimento di indennizzi, peraltro già richiesti dallo stesso istante.

In ogni caso, poi, quanto alla domanda concernente l'assegnazione della linea aggiuntiva, n. 0071 1111111111, essa dovrebbe comunque essere rigettata nel merito, in quanto superata dall'attivazione della numerazione per prima richiesta 0874 1111111111. Va a tal proposito precisato come l'utente non abbia in alcun modo provato la presenza negli elenchi telefonici della numerazione 0874 1111111111, di cui ha chiesto l'assegnazione. Di converso, invece, risulta presente la numerazione 0874 1111111111 per la quale è avvenuta l'attivazione. Probabilmente, la discrasia è imputabile all'ennesimo refuso dell'utente e, in ogni caso, la questione non è rilevante per i fini della presente controversia. Sicché, in assenza di ulteriori allegazioni, nessun pregiudizio potrà essere imputato a tale titolo.

Deve altresì dichiararsi l'irricevibilità della documentazione depositata, da parte dell'utente, in occasione dell'udienza di discussione. L'adempimento è tardivo, per essere intervenuto dopo la scadenza dei termini per il deposito di memorie e repliche. L'allegazione, infatti, non può essere presa in considerazione in quanto idonea ad alterare sensibilmente il regolare svolgimento del contraddittorio. Peraltro, va rilevato come essa non contenga allegazioni rilevanti, se non un elenco di giorni in cui sono state eseguite delle chiamate (talune anche anteriori di oltre un anno rispetto ai fatti su cui si controverte), senza riportare il contenuto delle stesse, né il codice identificativo dell'operatore contattato, sicché l'elencazione non potrebbe comunque costituire prova dei reclami. Anche la busta, recante il timbro postale di spedizione della risposta di Tim, non è parimenti rilevante, in quanto è rimasta sconosciuta la data di presentazione del reclamo.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e riceve parziale accoglimento.

La confusa descrizione proposta dall'istante ha invero complicato, fino ai confini dell'inammissibilità, la ricostruzione dei fatti. Tuttavia in un'ottica di tutela della categoria-utente, la domanda viene reinterpretrata nel senso più logico e pertinente.

In breve, i fatti possono essere così ricostruiti.

Il ricorrente lamenta la mancata attivazione di un numero aggiuntivo sulla linea multi numero ISDN, oggetto di migrazione da altro operatore. Nel richiedere la migrazione, egli ha non ha però comunicato di essere in possesso di linea ISDN multinumero, manifestando, sul modulo

lll

depositato da Tim, solo la volontà di attivare una linea RTG semplice. Una volta attivata la linea, egli ha richiesto, il 17/05/2015, una numerazione aggiuntiva. L'operazione però non è andata a buon fine.

Per Tim, il ritardo sarebbe imputabile al cliente in ragione di una rinuncia all'attivazione avvenuta telefonicamente. Tuttavia la società non offre prova idonea a dimostrare quanto affermato. Essa avrebbe dovuto allegare idonea documentazione, la quale, ove non adeguatamente contestata, avrebbe portato all'accoglimento dell'eccezione. Sicché, il ritardo nell'attivazione del numero aggiuntivo è da ritenersi imputabile a fatto dell'operatore e merita il riconoscimento di un indennizzo.

Da un lato, quindi, la mancata attivazione iniziale della numerazione aggiuntiva è da imputarsi a negligenza dell'utente. Dall'altro lato, però, una volta manifestata correttamente siffatta volontà, come da richiesta del 17/05/2015, la società resistente avrebbe dovuto completare l'operazione, ovvero informare l'utente di eventuali ragioni di ritardo ad essa non imputabili. Non avendo assolto a tale onere, sarà oggi tenuta ad indennizzare l'odierno istante.

Sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti si giunge, quindi, 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, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del 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 e 936/10). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da Questo Co.re.com., secondo cui: *"l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio"* (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141).

Ciò posto, nella fattispecie odierna, incombeva su Telecom l'onere di provare l'attivazione dell'utenza, ovvero l'impossibilità dell'attivazione stessa. Non avendo il gestore assolto a tale onere, merita accoglimento la richiesta dell'utente di corresponsione di un indennizzo.

Circa il periodo indennizzabile, il *dies a quo* è rinvenibile nel 17/05/2015 (giorno in cui è stata richiesta l'attivazione del secondo numero), mentre il *dies ad quem* è - come rilevato dal gestore -

kel

31/10/2015 (data in cui Tim ha dedotto di aver attivato la numerazione in modo rimasto incontestato). Da tale periodo vanno decurtati i 10 gg. di franchigia, previsti dalla "Carta dei servizi di Telecom Italia - Tim impresa semplice" per l'attivazione dell'utenza.

Con riferimento al *quantum*, invece, l'articolo 3, delibera 73/11/CONS, (Indennizzo per ritardata attivazione del servizio), testualmente recita: "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi 3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto...omissis...". Siffatto parametro è poi da raddoppiare, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, dello stesso regolamento, in considerazione della natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo di € 2.340,00 (duemilatrecentoquaranta/00), per 156 giorni di ritardo nell'attivazione della numerazione (€ 15,00 pro-die).

Va altresì rigettata la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. L'utente non ha allegato, entro i termini perentori previsti dal regolamento alcun reclamo, a comprova del suo asserto, con conseguente reiezione della domanda.

Dovendo valutare infine il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, sono presi in considerazione 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 € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

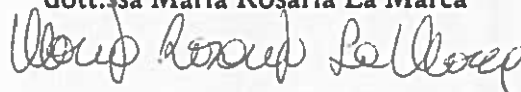
PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia: in accoglimento parziale dell'istanza di definizione, GU14 prot. 9325/COM/ del 16/12/2015, depositata dal sig. T con rigetto delle ulteriori domande, Tim-Telecom Italia Spa è tenuta a riconoscere in favore dell'utente:

- a) € 2.340,00 (duemilatrecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della numerazione;

b) € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Responsabile del Procedimento
dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Campobasso, 16 marzo 2017

Letto si condivide

Angela Aufiero

