



# 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. 9397/com del 18/12/2015 della controversia promossa dalla  
: / 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°16/2017

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 18/12/2015 prot. 9397/COM/15 presentata dall’Istante ..... 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. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 21/01/2016 prot. n. 695/16 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. 695/16 con la quale le parti sono state convocate per 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. 3318 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.110/2015 prot. n. 9397/COM/ del 18/12/2015, approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 3318 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 € 3.195,00 (tremilacentonovantacinque/00), per la cessazione dell'utenza;
3. condanna la Telecom s.p.a. a corrispondere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/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.

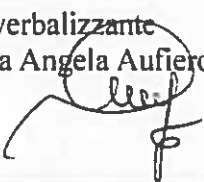
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

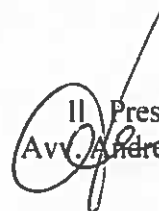
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 gg. Dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate 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





*Consiglio Regionale del Molise*

**Regione Molise**  
Consiglio Regionale  
Prot. 0003318/17 Del 17/03/2017  
Interna - Consiglio -

**DOCUMENTO ISTRUTTORIO:**

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 9397/COM/ del 18/12/2015**

**----- /Telecom Italia S.p.A**

**Oggetto: Mancata portabilità del numero - Passaggio ad altro operatore.**

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. 9397/COM/ del 18/12/2015, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la lettera di avvio del procedimento prot. 695/16 del 21/01/16;

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

La posizione dell'utente.

*Del*

La \_\_\_\_\_ ha avviato nel 2015 due procedimenti di conciliazione nei confronti di Tim-Telecom Italia.

Con la prima istanza del 24 marzo 2015, la ricorrente ha affermato di non aver saldato talune fatture per la loro difformità rispetto al contratto sottoscritto ed ha chiesto lo storno delle stesse, la riattivazione del servizio e il relativo indennizzo.

Con verbale di conciliazione del 27 aprile 2015, le parti si sono accordate per lo storno delle fatture e per la corresponsione di un indennizzo.

Tim-Telecom, tuttavia, nonostante l'accordo raggiunto, non ha riattivato il servizio.

Nelle more, l'istante ha chiesto la migrazione dell'utenza verso altro OLO. La procedura, tuttavia, non si è conclusa a cagione di 4 KO notificati da Tim per irreperibilità della numerazione.

Per quanto sopra, egli ha chiesto:

- 1) l'indennizzo per omessa riattivazione del servizio o per omessa ritardata portabilità del numero;
- 2) l'indennizzo per perdita della numerazione;
- 3) il pagamento delle spese legali.

#### La posizione dell'operatore.

Tim-Telecom, tempestivamente costituita, ha eccepito come, in occasione del verbale di conciliazione sottoscritto il 27 aprile 2015, le parti non si fossero accordate per la riattivazione dell'utenza, bensì, esclusivamente, per lo storno e per gli indennizzi. L'istante avrebbe poi ricevuto, sempre in occasione dell'incontro di conciliazione, le indicazioni necessarie per disporre la riattivazione della linea avviando una procedura GU5. Non essendosi attenuto ai suggerimenti ricevuti, la mancata attivazione sarebbe imputabile a fatto e colpa esclusiva del cliente. L'utenza era stata, infatti, cessata per morosità da Tim, il 13 aprile 2015. Una volta ricevuto il modello GU5, però, Tim ha emesso - il 13 novembre 2015 - l'ordinativo di riattivazione della linea, la quale è stata poi ripristinata il 26 novembre 2015.

Il gestore ha altresì eccepito l'insussistenza di una propria responsabilità in merito alla tardiva migrazione lamentata dal cliente.

#### La replica dell'istante.

Con memoria di replica, l'istante tra l'altro ha ribadito come il servizio avrebbe dovuto essere riattivato senza indugio dal gestore, senza la necessità di un proprio impulso. Sarebbe altresì determinante, da un lato, l'assenza della linea e, dall'altro lato, il mancato esercizio di una risoluzione contrattuale eseguita secondo le formalità imposte ai sensi delle condizioni generali di contratto .

*Jell*

IN TEMA DI RITO, deve *re melius perpensa* dichiararsi l'improcedibilità dell'istanza per quanto inerente la richiesta di portabilità dell'utenza fissa, in ragione del mancato esperimento del prodromico tentativo di conciliazione. Pertanto, le risultanze e le memorie dovranno essere espunte dal presente procedimento nelle parti in cui trattano di siffatto oggetto, fatto salvo quanto necessario ai fini narrativi.

La domanda intesa al riconoscimento delle spese legali viene reinterpreta come rivolta al rimborso/riconoscimento delle spese di procedura, in conformità ai limiti ed alla previsione della delibera 173/07/cons.

NEL MERITO, l'istanza dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

In primo luogo, occorre rilevare come la cessazione dell'utenza, sia da imputarsi a fatto esclusivo del gestore, il quale nonostante l'accordo conciliativo raggiunto, non si è curato di riattivare l'utenza. Invero, il verbale non reca alcun impegno alla riattivazione dell'utenza, ma, in conformità agli obblighi di correttezza e buona fede, l'accordo raggiunto e la vigenza di un contratto di somministrazione tra le parti, ne imponeva una lettura in tale chiave. D'altro canto, appare fortemente censurabile il comportamento del gestore, allorché, come nel caso di specie, disponga una cessazione amministrativa dell'utenza in pendenza del tentativo di conciliazione.

In ogni caso, poi, la risoluzione avrebbe dovuto essere esercitata con raccomandata a/r, siccome imposto dall'art. 20 delle condizioni generali di contratto di Telecom, secondo cui: "trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l'abbonamento, decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso, comunicato al Cliente a mezzo lettera raccomandata o via PEC, ai sensi dell'art. 1454 c.c..."

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.

*Dele*

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 il rispetto della regolamentazione vigente e della normativa contrattuale in materia di sospensione e cessazione dell'utenza. Il quadro emerso dall'esame degli atti e il contenuto delle reciproche deduzioni delle parti, comprova l'illegittimità della cessazione dell'utenza disposta dal gestore, in quanto non preceduta da congruo preavviso e non conforme alla normativa contrattuale per la quale essa va esercitata con raccomandata a/r.

Circa il periodo indennizzabile, per la sospensione della linea, il *dies a quo* è rinvenibile nel 27 aprile 2015, mentre il *dies ad quem* è il 26 novembre 2015 (data in cui è stata riattivata l'utenza).

Con riferimento al *quantum*, invece, l'articolo 4, co. 1, delibera 73/11/CONS, testualmente recita: *“caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.”*. 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 € 3.195,00 (tremilacentonovantacinque/00), per 213 giorni di sospensione dell'utenza.

Non merita riconoscimento la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione, in quanto come è stato su precisato, l'utenza è stata recuperata.

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 ed a quelle 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 € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO, per tutte le motivazioni innanzi dedotte, la Scrivente

*fell*

PROPONE

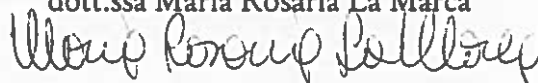
Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia, quanto segue:

In parziale accoglimento dell'istanza dell'utente  
/Telecom Italia S.p.A (GU14 prot. 9397/COM/ del 18/12/2015), con rigetto delle ulteriori domande, Tim-Telecom Italia Spa è tenuta a riconoscere in favore dell'utente:

- a) € 3.195,00 (tremilacentonovantacinque/00), per la cessazione dell'utenza;
- b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Campobasso, 16 marzo 2017

Il Responsabile del Procedimento  
dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Visto, si condivide

