



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

Verbale n.18

Adunanza del 29 giugno 2017

Oggetto: Definizione GU14 n. 109/2015 prot. 9127/COM/15/ Tim Telecom Italia s.p.a. Interruzione /sospensione servizio/ Servizio di Telefonia fissa.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventinove (29) del mese di giugno (06) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n.38/2017

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 11/12/2015 prot. n. 9127 presentata dall’Istante mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21/01/2016 prot. n. 693 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. 693 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 24/02/2016;

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. 7177 del 27/06/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 7177 del 27/06/2017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 107/2015 prot. n. 9127 del 11/12/2015 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la società TIM TELECOM ITALIA a corrispondere all'utente la somma di € 4.407,50 a titolo di indennizzo.
3. condanna la società TIM TELECOM ITALIA a corrispondere all'utente la somma di € 150 a titolo di 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.

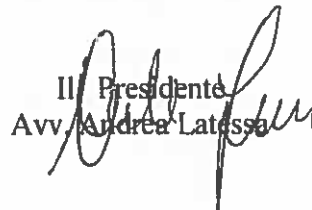
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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





Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007177/17 Del 27/06/2017
Interna - Consiglio -



Al Comitato regionale per le
comunicazioni del Co.Re.Com Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 n. 109/2015 prot. 9127/COM/15

TIM TELECOM ITALIA S.p.A

Oggetto della controversia:

Interruzione/sospensione del servizio

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa.

Utenza interessata:

0874416533

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. 9127/COM/2015, l'avvio del procedimento prot. 693/16 del 21/01/16, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza del 24/02/2016;

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

Il ricorrente, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, lamenta che Telecom Italia s.p.a. sin dall'anno 2012 non abbia erogato correttamente il servizio ADSL sia quello telefonico. Invero il gestore avrebbe inviato per diverse volte dei propri tecnici per risolvere il problema dovuto al deterioramento dei cavi esterni senza tuttavia risolvere il problema sino al settembre 2015. Evidenzia il sig. **XXXXXXXXXXXX** che dal 2014 il servizio ADSL non ha mai funzionato.

Dunque il ricorrente chiede:

- Indennizzo per cattivo funzionamento servizio voce;
- Indennizzo per inutilizzo linea adsl
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Il ricorrente allega:

Reclamo del 16/10/2012 ed annessa ricevuta di ricezione del 25/10/2012 con il quale contesta per la linea 0874/416533 un malfunzionamento in occasione di eventi metereologici avversi evidenziando che gli interventi eseguiti dai tecnici dell'Operatore non hanno mai risolto il problema che sarebbe addebitabile al cavo principale.

Reclamo dell'Adiconsum del 30/10/2014 trasmesso a mezzo fax nel quale si evidenzia la persistenza del problema e che la linea voce è continuamente disturbata mentre la linea ADSL ha smesso completamente di funzionare.

Ulteriore reclami del 18/07/2015, 25/09/2015 e 15/10/2015

La resistente con memoria del 12/02/2016 ha evidenziato che il reclamo del 2012 sarebbe stato inoltrato ad un indirizzo errato in quanto non deputato a ricevere le comunicazioni degli utenti.

Per di più tutte le richieste sarebbero state correttamente gestite dalla Telecom Italia che avrebbe effettuato interventi eccezionali e che la linea dell'utente è posta al di fuori dal perimetro abitato.

Il Ricorrente con memoria del 16/10/2012 contestava le avverse argomentazioni evidenziando in sintesi che:

- La circostanza che la linea fosse ubicata fuori dal perimetro abitato è inconferente posto che la società avendo sottoscritto il contratto è obbligata ad erogare la prestazione
- La Telecom non ha agito correttamente nonostante i numerosi reclami anche antecedenti a quello del 2012;
- Il ricorrente ha sempre pagato le bollette nonostante il servizio non funzionante.
- Il servizio è tornato alla normalità solo nel settembre 2015;
- Il sollecito del 2012 è stato inoltrato alla Telecom nella sua sede principale ed era onere della stessa trasmetterlo al suo ufficio competente a gestire i rapporti con gli utenti.
- Il reclamo dell'Adiconsum è stato inoltrato nel 2014 (ben prima della proposizione della conciliazione) e anche questo è rimasto senza risposta alcuna.

All'udienza di definizione celebratasi il 24/02/2016 le parti non giungevano ad un accordo in quanto la Telecom Italia offriva a titolo di indennizzo la somma di € 2.000,00 reputata non congrua dal difensore del ricorrente.

L'istanza della ricorrente è fondata nei limiti che seguono.

Il ricorrente con plurimi reclami, ha evidenziato dapprima l'irregolarità del servizio in occasione di eventi atmosferici quali vento, pioggia, neve ecc. che isolavano la linea.

Nel 2014 ha proposto un ulteriore reclamo evidenziando che la line ADSL era completamente non funzionante e la linea voce disturbata.

Agli stessi hanno sono seguiti tre ulteriori reclami, tutti rimasti senza risposta da parte dell'operatore.

Conseguentemente al ricorrente dovrà essere preliminarmente riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura massima di € 300,00 ex art. 11 della Delibera 73/11/Cons

L'Operatore non contesta i malfunzionamenti lamentati dall'utente né ha dato prova della loro inesistenza incombendo sul medesimo il relativo onere probatorio ex art. 1218 c.c.

Il ricorrente lamenta invece che l'operatore si sia tardivamente attivato, avendo posto in essere interventi di riparazione non risolutivi e che ha risolto il problema definitivamente solo tre anni dopo, ossia nel settembre 2015. Tale circostanza non è stata in alcun modo confutata dalla Telecom Italia che si è limitata a sostenere la circostanza che l'utente fosse sito in un'area fuori dal perimetro urbano e che avesse realizzato interventi anche di carattere eccezionale, senza tuttavia provare la corretta erogazione del servizio a cui era obbligata in virtù del contratto sottoscritto.

Ciò posto, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, infatti, 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, 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). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie.

Detto ciò alla ricorrente dovrà essere riconosciuto un indennizzo pari ad € 2,50 giornalieri dal 25/10/2012 giorno in cui è stato recepito il primo reclamo scritto del ricorrente (spedito il 19/10/2012) per la discontinua erogazione del servizio sino al 01/09/2015 (non avendo il ricorrente indicato il giorno preciso del mese di settembre in cui il servizio è stato ripristinato. Ciò ai sensi dell'art. 5 commi 2 e 3 della Delibera 73/11/CONS. Tale indennizzo è pari ad € 2.602,50 (€ 2,50 x 1041 giorni).

A ciò deve altresì aggiungersi l'indennizzo per la completa interruzione del servizio ADSL a decorrere dal 29/10/2014 (data reclamo inoltrato da ADICONSUM) sino al 24/07/2015 nelle quali i tecnici Telecom hanno riparato il guasto, come si evince dal reclamo del 25/09/2015, seppur ripristinando un servizio discontinuo.

Ai sensi dell'art 5 comma 1 della Delibera 73/11/Cons al ricorrente deve essere riconosciuto un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di interruzione del servizio ADSL e, dunque pari ad € 1.355,00 (€ 5,00 x 271 giorni).

Dal reclamo del 25/09/2015 si evince che il servizio ADSL è stato discontinuo dal giorno della riparazione avvenuta il 27/07/2015. Il ricorrente nella memoria difensiva attesta però che nel mese di settembre 2015 il servizio è tornato alla normalità.

Conseguentemente in assenza di una data precisa del ripristino della funzionalità ADSL può ritenersi congruo calcolare l'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio ADSL dal 27/07/2015 (giorno della riparazione) sino al giorno in cui è stato effettuato il reclamo (25/09/2015).

Conseguentemente al ricorrente deve essere riconosciuto l'indennizzo ex art. 5 commi 2 della Delibera 73/11/CONS pari ad € 2,50 pro die dal 27/07/2015 al 25/09/2015, ossia pari ad € 150,00 (2,50 x 60 giorni)

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE al Direttore del CO.RE.COM Molise di voler così provvedere

Condannare la società TIM TELECOM ITALIA a corrispondere al sig. *[nome]* la somma di € 4.407,50 a titolo di indennizzo.

Condannare la società TIM TELECOM ITALIA a corrispondere al sig. *[nome]* la somma di € 150 a titolo di spese di procedura

Campobasso, lì

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca

[Firma]

Visto si condivide

Il Direttore

Angela Aufiero

[Firma]