



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

Verbale n. 19

Adunanza del 13 luglio 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 465/16 del 27/02/2015/ Telecom Italia S.p.A  
interruzione/sospensione del servizio - Spese/fatturazioni non giustificate  
Telefonia fissa – internet/adsl

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno tredici (13) del mese di luglio (07) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n. 41/2017

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 27/02/2015 prot. 465/17 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 27/02/2017 prot. n. 554 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 27/02/2017 prot. 554 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 23 maggio 2017;

**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.7482 del 5/07/2017 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.7482 del 5/07/2017:

### DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.22/2015 prot. n. 465 del 27/02/2015 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. di dichiarare Telecom spa tenuta a stornare o rimborsare (in tal caso a mezzo assegno bancario o bonifico), dal debito posto a carico dell'utente, la somma di € 289,30 (duecentoottantanove/trenta);
3. di dichiarare Telecom spa tenuta a riconoscere in favore dell'istante, sempre a mezzo assegno bancario o bonifico:

euro 2.000,00 (duemila/00) per indennizzo per cessazione senza preavviso, come da richiesta dell'istante;  
euro 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.

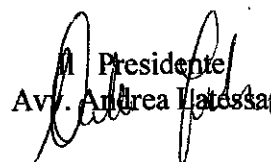
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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).

Il verbalizzante  
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa





# Consiglio Regionale del Molise

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0007482/17 Del 05/07/2017  
Interna - Consiglio -



Al Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise

Sede

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: Definizione GU14 prot. 465/16 del 27/02/2015

Telecom Italia S.p.A

Oggetto: interruzione/sospensione del servizio - Spese/fatturazioni non giustificate

Telefonia fissa – internet/adsl

... utenza privata

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 Assemblies 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. 465/15 del 27.02.2015 per la controversia c/TelecomItalia S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot. 554/15 del 9 marzo 2015, il verbale di Udienza di definizione del 23 maggio 2017;

PREMESSO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue.

In data 09.02.2015 presso la sede Co.re.com. veniva tenuto il tentativo obbligatorio di conciliazione promossa nei confronti di Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per servizi di telefonia fissa, servizi internet/Adsl per utenza privata ove il Responsabile del procedimento prendeva atto che nessun accordo risultava possibile tra le parti.

In data 23.02.2015 è stata presentata dall’utente l’istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n.465/COM/15 del 27.02.2015, avverso la compagnia Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per interruzione/sospensione del servizio e spese/fatturazioni non giustificate per utenza privata di telefonia fissa e servizi internet/Adsl.

L’udienza di definizione si è tenuta in data 30 marzo 2015 e nell’occasione le parti congiuntamente chiedevano di rinviare la trattazione per tentare una soluzione bonaria della vertenza. Veniva pertanto fissata nuova udienza per il giorno 20 aprile 2017, che poi veniva ulteriormente rinviata, su richiesta dell’utente, e, riconvocate le parti al successivo 23 maggio 2017, le stesse si riportavano ognuna alle rispettive posizioni e pertanto il fascicolo veniva trattenuto dal Responsabile del procedimento per la decisione.

#### PRELIMINARMENTE

Si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l’ufficio ha provveduto a

notificare alla compagnia telefonica Telecom Italia S.p.A. il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per l'udienza disposta per il giorno 30 marzo 2015 comunicando alla parti la possibilità di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il 24 marzo 2015 ed entro il successivo 27 marzo 2015 le memorie di replica. Così come le stesse parti sono state ritualmente convocate sia per l'udienza del 20 aprile 2017 che la successiva del 23 maggio 2017.

#### LA DOCUMENTAZIONE RIMESSA TRA LE PARTI

L'utente in sede di formulario GU14 del 2.10.2015 nell'individuare l'oggetto nella richiesta di indennizzo per interruzione/sospensione del servizio e spese/fatturazioni non giustificate per utenza privata di telefonia fissa e servizi internet/Adsl, contestava che "nel maggio 2013 riceveva una proposta commerciale telefonica per internet senza limiti per euro 19,90 al mese per due anni, decorsi i quali il canone sarebbe passato ad euro 23,00 per sempre, non ricevendo però alcun contratto scritto e dopo soli sei mesi iniziava a ricevere fatture da euro 37,90 al mese. Contattava Telecom Italia per contestare l'aumento illegittimo del corrispettivo richiesto ed annunciando che non avrebbe saldato la fattura se non fosse stata corretta. Senza ricevere nessun preavviso, in data 13.3.13 (n.d.r. 13.3.2014) Telecom Italia stacca la linea telefonica e internet creando un gravissimo danno economico e ingenti disagi ... La linea non veniva più attivata per oltre un anno fino alla data in cui la cliente attuava il servizio con altro operatore telefonico (24.3.14). La linea per oltre un anno è rimasta illegittimamente staccata ma Telecom continua a chiedere il pagamento del servizio."

Esso utente chiedeva pertanto l'annullamento delle fatture; annullamento intera posizione debitoria; risarcimento danno da illegittimo distacco della linea per oltre un anno nella misura di euro 2000,00.

#### NEL MERITO

In merito alla richiesta di annullamento delle fatture di cui al formulario GU14, che in questa sede si intendono integralmente riprodotte e trascritte, in considerazione del fatto che l'istante ha affermato che le stesse non rispondevano all'offerta commerciale del 03.05.2013; non potendo esso utente depositare copia del contratto, in quanto avvenuto telefonicamente, e dichiarando di non averne ricevuto copia; non avendo la Telecom Italia Spa prodotto il contratto, così come alcuna documentazione atta a contrastare l'assunto dell'utente, si ritiene che sussiste una

responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., per aver richiesto, per i canoni e servizi pattuiti, un corrispettivo difforme da quello prospettato in sede di adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta. Il gestore non è riuscito ad assolvere alla prova del contrario di quanto dedotto dall'istante. Pertanto si ritiene di dover riconoscere all'utente lo storno delle fatture: del 6/02/2014 di euro 138,54, del 7/04/2014 di euro 87,93, per l'importo eccedente euro 19,90 mensili, nonché l'annullamento della fattura del 6 giugno 2014 di euro 6,07, relativa all'indennità di ritardato pagamento, della fattura del 9/05/2014 di importo di euro 136,90 relativa ai costi per dismissione servizi, per addebito costo di disattivazione per recesso anticipato, giacché gli addebiti sono da imputarsi a fatto e colpa esclusivi dell'operatore per intervenuto distacco illegittimo dei servizi, come di seguito esposto.

Con riferimento alla domanda di risarcimento danno da illegittimo distacco della linea per oltre un anno nella misura di euro 2000,00, reinterpretando tale richiesta nell'unico senso ammissibile, ossia di indennizzo, ai sensi del regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS., ed in particolare, per indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso, anch'essa può trovare accoglimento, in quanto l'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, ha condotto all'accertamento di una responsabilità del gestore.

Infatti quanto alla sospensione e cessazione dei servizi, si tratta di fatti pacifici e, sebbene ne fosse onerato, l'operatore non ha offerto prova dell'invio di un preavviso, così come previsto dall'art. 5, allegato A), delibera 173/07/CONS. Sicché, alla luce di quanto appena dedotto ed in mancanza di prova contraria, non può che accogliersi la domanda dell'istante nella misura di euro 2.000,00 così come richiesto dall'utente, anche in considerazione dell'arco temporale interessato.

A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente della sospensione e cessazione del servizio, sarebbe stato onere del gestore contestare l'affermazione, dimostrandone la fornitura, ovvero provare il rispetto della regolamentazione vigente in materia di sospensione dell'utenza, da ultimo disciplinate dall' art. 5, delibera 173/07/CONS, allegato A. L'anzidetto dettato normativo impone, com'è noto, al gestore l'obbligo di preavviso in caso di sospensione dell'utenza. La disposizione recita testualmente: *“fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore....omissis .....può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Quanto alle spese di procedura, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese.

TUTTO CIO' PREMESSO

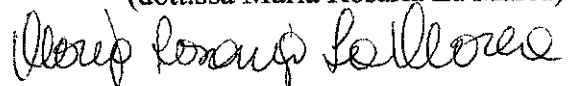
PROPONE AL CO.RE.COM MOLISE

- di accogliere l'istanza con prot. GU14 prot. 465/16 del 27/02/2015, promossa da \_\_\_\_\_ nei confronti di Telecom Italia S.p.A e, per l'effetto:
- di dichiarare Telecom spa tenuta a stornare o rimborsare (in tal caso a mezzo assegno bancario o bonifico), dal debito posto a carico dell'utente, la somma di € 289,30 (duecentoottantanove/trenta);
- di dichiarare Telecom spa tenuta a riconoscere in favore dell'istante, sempre a mezzo assegno bancario o bonifico:
  - euro 2000,00 (duemila/00) per indennizzo per cessazione senza preavviso, come da richiesta dell'istante;
  - euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.
- di inviare l'atto per la pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 30/06/2017

Il Responsabile del Procedimento

(dott.ssa Maria Rosaria La Marca)



VISTO, si condivide

Il Direttore del Servizio

Angela Aufiero

