



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.14

Adunanza del 12/05/ 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 4273 del 18/04/2016 /BT Italia s.p.a.- Interruzione /sospensione del servizio – mancato rispetto del diritto di ripensamento Telefonia fissa.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno dodici (12) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°24/2017

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 24 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 18/04/2016 prot. 4273 /COM/ presentata dall’Istante mediante formulario GU14, con la quale ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica BT Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27/04/2016 prot. n. 4607/COM/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 27/04/2016 prot. 4607/COM/15 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 7 giugno 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. 5280 del 08/05/2017 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.5280 del 08/05/2017

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 36 prot. n. 4273 del 18/04/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. Condanna la BT Italia a corrispondere alla ai sensi dell'art. 5,co.1, della delibera 73/11/CONS allegato A a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fonia €. 595,00;
3. Condanna la BT Italia a corrispondere alla ai sensi dell'art. 5,co.1, della delibera 73/11/CONS allegato A a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio della linea internet €. 595,00;
4. Condanna la BT Italia a corrispondere €. 150,00 a titolo di rimborso 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](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

UFFICIO DEFINIZIONI STRAGIUDIZIALI

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0005280/17 Del 08/05/2017
Interna - Consiglio -



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

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 4273/COM/ del 18/04/2016

BT ITALIA S.p.A

Oggetto: Interruzione/sospensione del servizio - mancato rispetto del diritto di ripensamento 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. 4273/COM/ del 18/04/2016, l'avvio del procedimento del 27/04/16 prot. 4607/16, il verbale di Udienza di definizione dello 07/06/16, nel quale la convenuta risultava assente, e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria relativa all'utenza telefonica 0874 62583, utenza utilizzata nei fatti dalla sig.ra

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

La ricorrente, titolare di un'utenza telefonica residenziale fissa, ha esposto che la sua utenza è migrata verso BT, previa adesione ad offerta telefonica del 10 settembre 2015, con contestuale voltura in favore di altro utente (sig.ra [redacted]). Sennonché quest'ultima, resasi conto della mancata corrispondenza tra il canone concordato e quello che sarebbe stato applicato, ha esercitato il 18 settembre 2015 il diritto di ripensamento, con raccomandata a/r.

Tuttavia, il 2 ottobre 2015, la signora Lozzi ha ricevuto un SMS di conferma dell'attivazione della linea.

La nuova cliente ha, quindi, prontamente contattato BT, la quale le comunicava il corretto esercizio del diritto di ripensamento. Nonostante ciò, un tecnico della BT Italia si è presentato il 15 ottobre 2015 nei locali della sig.ra Lozzi per installare il modem, incontrando il rifiuto della cliente.

Da allora, l'utenza è rimasta interrotta fino all'11 febbraio 2016, giorno in cui, facendo seguito al provvedimento d'urgenza emesso da questo Co.Re.Com., è stata ripristinata la linea.

L'istante pertanto ha richiesto il riconoscimento di distinti indennizzi per:

- 1) l'impedimento all'esercizio del diritto di ripensamento;
- 2) l'interruzione della linea dal 15 ottobre 2015 all'11 febbraio 2016;
- 3) la mancata risposta al reclamo del 21 ottobre 2015;
- 4) la ritardata esecuzione del provvedimento d'urgenza, emesso da questo Co.Re.Com in data 07 dicembre 15.

La BT Italia S.p.A non ha presentato memoria difensiva.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che il gestore ha aderito al tentativo di conciliazione, ma non ha partecipato all'udienza di definizione, rimanendo contumace.

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

Con riferimento all'interruzione dell'utenza la domanda è accoglibile.

Il ricorrente ha affermato, in modo rimasto incontestato, di aver subito l'indebita e continuativa interruzione dei servizi dal 15 ottobre 2015 all'11 febbraio 2016.

Orbene, la pronta presa in carico del ripensamento, esercitato nei termini dall'utente, non avrebbe comportato alcun esito pregiudizievole. La tardiva gestione, invece, ha arrecato nocumento all'istante, il quale ha dovuto attendere l'esecuzione di un provvedimento d'urgenza per porre fine ai suoi disagi. L'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, conduce pertanto all'accertamento di una responsabilità del gestore.

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). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente dell'interruzione dei servizi, era onere del gestore contestare l'affermazione dimostrandone la fornitura, ovvero provare – sempre *ex art. 1218 c.c.* – che l'inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore.

L'istante ha pertanto diritto all'indennizzo di € 595,00, per ciascun servizio, voce e adsl (come da apposita casella sbarrata sul formulario), per 119 giorni di interruzione, secondo il parametro di € 5,00 pro-die, indicato dall'art. 5, co. 1, delibera 73/11/CONS, allegato A.

Vanno invece rigettate le domande *sub* 1), 3) e 4).

Quanto alle domanda n. 1) e n. 4) esse non rientrano tra le ipotesi indicate nella delibera 73/11/CONS e, avuto riguardo alla prima, essa è adeguatamente ristorata dalla corresponsione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, esso non è proveniente dall'istante, bensì sottoscritto da altro soggetto. Per tale ragione, tenuto conto della delibera 179/03/CIR, non può riconoscersi per esso alcun indennizzo.

Quanto alle spese, la partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e di un delegato all'udienza di definizione, le eccezioni proposte, le difese, la mancata comparizione del gestore all'udienza di definizione, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 200,00 a titolo di rimborso delle spese della presente 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 GU14 prot. 4273/COM/ del 18/04/2016 proposta dal sig.ra *[nome illeggibile]*, BT ITALIA SPA è tenuta a riconoscere in favore dell'utente un indennizzo di € 595,00 per ciascun servizio, voce e adsl (come da apposita casella sbarrata sul formulario), per 119 giorni di interruzione, secondo il parametro di € 5,00 pro-die, indicato dall'art. 5, co. 1, delibera 73/11/CONS, allegato A.:

- a) € 595,00 (cinquecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fonia;
- b) € 595,00 (cinquecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea internet;
- c) € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

Campobasso, 5 maggio 2017

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca

[Firma illeggibile]

Visto si condivide

Il Direttore

Angela Ausiero

[Firma illeggibile]