



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

Verbale n.21

Adunanza del 21 agosto 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 408/15 del 20/02/2015' contro Tim Telecom Italia S.p.A
Mancata o parziale fornitura del servizio – Ritardo nella fornitura del servizio –
Interruzione/sospensione del servizio . Telefonia fissa- Servizi internet/Adsl – utenza business

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

Deliberazione n°46/2017

| 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 prot. 408/2015 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 09/03/2015 prot. n. 544 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 09/03/2015 prot. n. 544 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 30/03/2015;

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. 7876 del 14/07/2017 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. 7876 del 14/07/2017 :

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 408/15 del 20/02/2015 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento ;

la Telecom Italia S.p.A. è obbligata a:

- ✓ a corrispondere mediante assegno bancario o bonifico all'istante la somma di euro 1.695,00 (113 giorni x 15,00 euro) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio adsl;
- ✓ stornare da tutte le fatture emesse per il periodo dal 09.09.2014 e sino al 09.01.2015, ossia per totali 113 giorni, le somme richieste a titolo di canone per il modem e procedere alla relativa restituzione;

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.

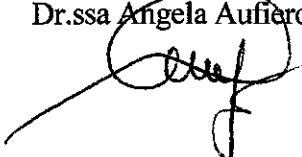
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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.

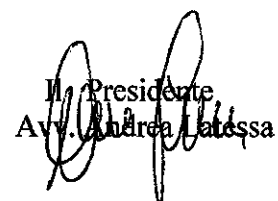
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Aurora Latessa





Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007976/17 Del 14/07/2017
Interna - Consiglio -



Al Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Definizione GU14 prot. 408/15 del 20/02/2015

Tim Telecom ItaliaS.p.A

Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio – Ritardo nella fornitura del servizio –
Interruzione/sospensione del servizio
Telefonia fissa- Servizi internet/Adsl – utenza business

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO

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. 408/15 del 20/02/2015 per la controversia in oggetto, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.544/15 del 9/03/15, il verbale di Udienza di definizione del 23/05/2017;

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

PREMESSO:

In data 26.01.2015, presso la sede Co.re.com., veniva tenuto il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'avv. _____ 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 business, ove il Responsabile del procedimento pendeva atto che nessun accordo risultava possibile tra le parti.

In data 20.02.2015 è stata presentata dall'utente l'istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n.408/COM/15 del 20.02.2015, avverso la compagnia Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio ed interruzione/sospensione del servizio per utenza business 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, ove veniva richiesto un nuovo rinvio da parte dell'utente, che però non veniva accordato in conformità alle linee guide Agcom, trattandosi di terzo rinvio 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 20 febbraio 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 mancata/parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio ed interruzione/sospensione del servizio per utenza business di telefonia fissa e servizi internet/Adsl, contestava che in data 09.09.2014 veniva unilateralmente modificato il contratto senza che però la

Telecom Italia S.p.A. provvedesse a sostituire il modem, così creando disagi per collegamento internet nello studio legale Trotta considerato che il modem veniva sostituito solo in data 09.01.2015.

L'utente pertanto chiedeva il ristoro dei danni subiti nonché la restituzione delle spese effettuate.

La compagnia Telecom Italia S.p.A. si è limitata a contestare genericamente quanto affermato dall'utente senza addurre alcuna valida motivazione volta a concretizzare il proprio assunto.

NEL MERITO:

Il ricorso merita parziale accoglimento.

Alle dettagliate contestazioni avanzate dall'utente non sono riscontrabili altrettanto giustificazioni da parte della Compagnia telefonica, la quale non ha assolto al proprio onere probatorio, rendendo pertanto accoglibili le richieste dell'utente nei limiti come appresso indicati.

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. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente circa il ritardo nell'attivazione della linea ADSL, era onere del gestore contestare l'affermazione,

- stornare da tutte le fatture emesse per il periodo dal 09.09.2014 e sino al 09.01.2015, ossia per totali 113 giorni, le somme richieste a titolo di canone per il modem e procedere alla relativa restituzione;
- ✓ La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata degli interessi legali a far data dalla presentazione del modello GU14.
- ✓ Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 13 luglio 2017

Il Direttore
Angela Aufiero

