



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 18 del 2 marzo 2017

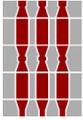
| | |
|---------------------|---|
| OGGETTO N. 5 | Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX |
|---------------------|---|

| | Pres. | Ass. |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| Presidente: Marco Mazzoni | X | |
| Membro: Maria Mazzoli | X | |
| Membro: Stefania Severi | X | |

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2017;

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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

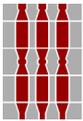
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 aprile 2016 (prot. n. XX/2016) con la quale XXXXX, con sede in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente n. XXXXXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) gli veniva attivato il servizio Mobiweb senza che lo stesso fosse stato mai richiesto;
- b) l'apparato acquistato ratealmente non funzionava e veniva mandato in assistenza varie volte.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rimborso di quanto pagato per il servizio Mobiweb;
- II) la sostituzione dell'apparato con uno nuovo di pari valore o la restituzione di quanto pagato;
- III) risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il servizio Mobiweb è attivo in quanto era presente con il vecchio piano tariffario e in fase di migrazione essendo una opzione aggiuntiva, è rimasta attiva;
- b) precisamente, il servizio è stato attivato il 25/07/2014 ed è cessato il 11/07/2015;
- c) quanto al malfunzionamento del Samsung Galaxy Note, lo stesso è in vendita rateale senza assistenza tecnica, pertanto nulla può essere imputato all'operatore.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alle delibere 529/09/CONS e 276/13/CONS).

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

L'istante lamenta l'attivazione del servizio Mobiweb, da lui non richiesto. L'operatore ha dichiarato di aver mantenuto attivo un servizio già presente nel precedente profilo "Su Misura 300", poi modificato con il passaggio al profilo "Tim Tutto Medium", ma non ha fornito la prova che tale attivazione era stata richiesta dall'istante.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Tanto premesso, l'istante ha diritto sia al rimborso di quanto versato per il servizio Mobiweb non richiesto, sia dell'indennizzo previsto dall'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Per il calcolo, in mancanza di allegazioni da parte dell'istante, si considerano i periodi individuati dall'operatore e non contestati, cioè dal 25/07/2014 al 11/07/2015.

L'istante ha diritto anche ad essere indennizzato a norma dell'art. 8, comma 2 del Regolamento indennizzi che prevede l'indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti, per un totale di euro 351,00 (351 giorni X1 euro).



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Quanto alla richiesta di cui al punto II), l'esposizione dei fatti risulta essere insufficiente e confusa, sia, tra l'altro, sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata del medesimo. La genericità della domanda, unitamente all'assenza di adeguate allegazioni, non consentono di accogliere la richiesta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, con sede in XXXXXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 351 (trecentocinquantuno) a titolo di indennizzo;

- **rimborsare** all'istante quanto corrisposto per il servizio Mobiweb dal 25/07/2014 al 11/07/2015;

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100 a titolo di spese di procedura;

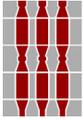
B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà 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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello stesso.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)