



Consiglio Regionale del Molise

CO.RE.COM MOLISE

Deliberazione n° 31 del 17/12/16

OGGETTO: Definizione controversia /TELECOM ITALIA SPA e
WIND TELECOMUNICAZIONI spa.

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre,
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla
presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<i>Assente.</i>

Verbalizza il

IL CORECOM MOLISE

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

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'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 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, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

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 e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 10/02/2014 prot.225/COM/14, con la quale l'avv. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Telecom Italia e Wind Telecomunicazioni;

VISTA la nota prot. n.225/COM/14 del 10/02/2014, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 17 marzo 2014 ore 9,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento del 3/12/2014;

PREMESSO che:

- a) Con istanza depositata a questo Corecom in data 10/02/2014 prot. n.225/COM/14 l'avv. dichiarava di avere una controversia relativa al servizio telefonico del proprio studio legale nei confronti di Telecom Italia e Wind Telecomunicazioni per i seguenti motivi: *"1) mancata fornitura del servizio; 2) interruzione/sospensione del servizio; 3) mancata portabilità/migrazione"*.
- b) Al riguardo assumeva di aver stipulato in data 11/3/2013, un contratto di rientro in Telecom Italia per i servizi di fonia e adsl migrando dal precedente operatore Wind. Assumeva che la linea voce veniva attivata in Telecom già dal 26/3/2013 mentre l'adsl a distanza di quasi un anno restava ancora in carico a Wind. Per velocizzare la procedura l'istante chiedeva al Corecom un provvedimento temporaneo notificato in data 23/1/2014; il 25/1/2014 l'adsl veniva interrotta. Inviava tre reclami a Telecom in data 31/1/2014, 6/2/2014 e 10/2/2014. Il servizio veniva riattivato in data 27/2/2014. Concludeva chiedendo l'indennizzo per il disservizio subito.
- c) Con nota prot.16/2014 del 12 febbraio 2014 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 17 marzo 2014 ore 9,30.
- d) Con memoria difensiva del 12/3/2014 si costituiva nel procedimento Telecom Italia eccependo:
1) *Inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento perché ...camuffata da indennizzo e genericamente formulata perché aveva omissso di indicare il disservizio patito, i giorni in cui si è manifestato e l'indicazione del calcolo dell'indennizzo;* 2) *infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia in quanto nulla di quanto dichiarato*

dall'istante è supportato da documentazione idonea, l'esponente non ha alcun tipo di responsabilità in quanto la richiesta di portabilità è stata evasa nei tempi stabiliti dalla normativa e non è dato sapere il motivo per cui per la linea adsl nel 2013 non è pervenuta alcun ordinativo e pertanto Telecom non ha potuto attivare la linea adsl. 3) concludeva per il rigetto di tutte le richieste di parte istante.

- e) Wind si costituiva nel procedimento con nota del 10/3/2014 imputando ogni responsabilità del ritardo della migrazione, al mancato invio da parte di Telecom del codice di migrazione adsl e per tale motivo il servizio è rimasto a suo carico. Tanto premesso esclude ogni responsabilità avendo adempiuto tutto quanto richiesto dalla vigente normativa.
- f) L'istante con memoria di replica del 15/3/2014, contestava e rigettava in toto le argomentazioni prodotte nelle memorie avversarie precisando di aver chiesto a Telecom il passaggio del servizio voce e adsl in data 11/3/2013 e mentre il primo è stato migrato il 26/3/2013 per il secondo è stata costretta ad attendere inspiegabilmente una lunga attesa di circa un anno fino al 27/2/2014. Durante tale periodo inoltre ha subito anche un'interruzione del servizio adsl dal 25/1/2014 al 26/2/2014. Ha inviato tre reclami per avere la riattivazione del servizio senza alcun esito. Concludeva chiedendo un indennizzo di €10.000,00 per il disservizio patito ed €1.000,00 per l'interruzione ADSL dal 25/1/2014 al 27/2/2014 oltre alle spese di procedura.
- g) All'udienza del 17/3/2014 erano presenti tutte le parti ad eccezione di Wind ma non hanno raggiunto alcun accordo e pertanto l'istanza veniva introitata dal Corecom per la decisione.

Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

L'istante ha richiesto "un indennizzo per tutti i danni subiti pari ad €10.000,00". Telecom sul punto eccepiva l'improcedibilità dell'istanza in quanto: "la domanda di risarcimento danni la camuffava da indennizzo". L'eccezione è infondata e va respinta. Al riguardo si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto l'istante ha correttamente richiesto un indennizzo all'autorità e non un risarcimento danni.

Tanto premesso l'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

.....Nel merito.

◆ Sulla ritardata migrazione del servizio adsl.

L'avv. _____ in data 11/3/2013 ha sottoscritto un contratto con Telecom teso a migrare la linea telefonico del proprio studio professionale dal precedente gestore Wind.

L'istante a tal riguardo faceva rilevare che la migrazione della linea voce è avvenuta tempestivamente ed ultimata il 26/3/2013 mentre l'adsl restava inspiegabilmente in carico a Wind fino a tutto il 10/02/2014.

Per tale motivo chiedeva durante la fase conciliativa, un provvedimento temporaneo a Corecom che in data 23/1/2014 ingingeva a Telecom l'immediata conclusione del procedimento per l'adsl. Dopo di ciò il 25/1/2013 l'adsl veniva inspiegabilmente interrotta; seguivano tre reclami dell'istante dopodiché il servizio veniva ripristinato da Telecom il 27/2/2014.

L'istante per tale motivo chiedeva l'indennizzo per il disagio subito e per l'interruzione della linea adsl durante il suindicato periodo.

Sul punto Wind precisa di non avere alcuna responsabilità in quanto è l'operatore recipient (Telecom) che non aveva né richiesto il passaggio dell'adsl né inviato per tale scopo il codice migrazione e pertanto il servizio è rimasto in consistenza Wind.

Telecom invece afferma che: *"non è dato sapere la ragione perché non sia pervenuta sui sistemi di rete alcun ordinativo per la migrazione dell'adsl per cui non è stato possibile attivare per Telecom l'adsl"*.

Invero si fa rilevare che l'istante ha sottoscritto un contratto per la migrazione di entrambi i servizi, fonia e adsl e scegliendo l'opzione tariffaria *linea valore +internet 7 Mega* che comprendeva anche l'adsl a 7 mega e quindi è più che palese che anche tale servizio doveva rientrare in Telecom! Invece l'operatore per evidente errore procedurale ha omesso l'invio del codice migrazione dell'adsl arrestando la procedura che è stata riattivata solo il 23/1/2014 a seguito del provvedimento temporaneo del Corecom. E' per tale motivo che la stessa si è concluso il 27/2/2014.

Pertanto nessuna responsabilità contrattuale è imputabile a Wind telecomunicazioni spa.

Inoltre l'operatore avrebbe dovuto comunicare all'istante i tempi e la data la data del passaggio sulla propria rete della linea, entro quindici giorni dalla richiesta dell'utente, ai sensi dell'art. 7, c. 2, del. AGCOM 4/99/CIR ma non ha provveduto per motivi del tutto sconosciuti fino a tutto il 26/2/2014.

Riguardo all'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la giurisprudenza è concorde nel ritenere che 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 ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi (cfr. *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. II 20 gennaio 2010 n. 936*).

Per quanto in narrativa, Telecom Italia è l'unico responsabile del disservizio causato in danno dell'istante e pertanto di inadempimento contrattuale in quanto con la propria condotta ha determinato un ingiustificato ritardo nella procedura migratoria dal 11/3/2013 + 14 giorni di tempo procedura ossia dal 26/3/2013 al 26/2/2014 (data di ripristino del servizio su sistemi Telecom) = gg.338 x €. 10,00/gg. = €. 3.380,00 ai sensi degli art. 6 e 12 del.73/11/CONS.

◆ **Sull'interruzione del servizio adsl.**

Come si evince dalla narrazione dei fatti, l'istante ha subito inoltre l'interruzione dell'Adsl dal 25/1/2014 al 27/2/2014 senza preavviso dell'operatore Telecom e senza giustificazione alcuna incorrendo anche in questo in inadempimento contrattuale.

L'interruzione del servizio adsl va computata per l'intero periodo lamentato per complessivi gg. 33 x 10 €/gg= €. 330,00 ai sensi degli artt.5 e 12 del. Agcom 73/11/CONS.

◆ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di*

conciliazione". Nel caso di specie, alla soccombenza seguono le spese di procedimento che si liquidano a carico di Telecom per un importo pari ad €100,00.
Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA DI

- accogliere l'istanza presentata dall'avv. _____ in data 10/02/2014 e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:

1. € 3.380,00 per ritardata migrazione linea adsl;
2. € 330,00 per interruzione servizio adsl;
3. € 100,00 per spese di procedimento di prima e seconda istanza.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (10/2/2014) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'ISTRUTTORE
Dr. Francesco COLUCCI



IL PRESIDENTE



Il Direttore Verbalizzante



IL SEGRETARIO GENERALE

