



Consiglio Regionale del Molise

CO.RE.COM MOLISE

Deliberazione n° 32 del 17/12/16

OGGETTO: **Definizione controversia sig.**

contro TELECOM Italia 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		Assente

Verbalizza

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";

86100 Campobasso - via XXIV Maggio, 130 - Tel 0874424756-424775 - fax 0874424767

Email: corecommolise@virgilio.it; pec: corecommolise@cert.regione.molise.it; www.corecommolise.it

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 7/10/2013 prot.1239/COM/13 con la quale il sig. _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la soc. Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. 1239/COM/13 del 07/10/2013 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 udienze al 25/11/2013 ore 12,00 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 di definizione;

CONSIDERATO CHE:

- a)* Il sig. _____ ha presentato istanza al Corecom Molise il 7/10/2013 prot. 1239/COM/13, dichiarando di avere una controversia nei confronti di Telecom Italia spa, relativa alla linea telefonica business _____ per i seguenti motivi: 1) *Mancata/parziale fornitura del servizio;* 2) *interruzione/sospensione del servizio;* 3) *spese/fatturazioni non giustificate;* 4) *omesso trasloco della linea telefonica.*
- b)* L'istante riferiva di aver chiesto a Telecom Italia ad aprile 2013 il trasloco della linea telefonica dal precedente locale commerciale di via _____ all'attuale di Via _____ a Campobasso e alla data del 7/10/2013 (di presentazione dell'istanza definitiva) l'operatore non aveva ancora provveduto. Perdurando l'inerzia l'utente in data 3/9/2013 richiedeva al Corecom l'adozione di provvedimento temporaneo ma non ha avuto esito positivo. Inoltre l'istante contestava l'erronea applicazione del canone mensile del servizio fonia e internet, pattuito con un consulente locale di €. 30,00 per fonia ed internet, anziché €.104,00 + iva mensili. Per tutti i citati disservizi inviava reclamo in data 22/7/2013 senza alcuna risposta.
- c)* Il Corecom in data 7 ottobre 2013 con nota prot. 1120/COM/13 comunicava a Telecom l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 25/11/2013 ore 13,00.
- d)* Telecom Italia si costituisce nella procedura inviando memoria in data 21/11/2013 nella quale chiedeva di respingere l'avversa istanza perché infondata. Nello specifico eccepeva che: 1) *Di aver informato l'istante riguardo al profilo tariffario; che non ha pagato i conti telefonici 2,3,4,5 del 2013 per cui e pertanto la linea telefonica veniva disattivata. Che la linea è stata attivata il 10/9/2013 a seguito di provvedimento urgente del Corecom. Senza che abbia pagato l'insoluto.; rigetta la rifusione delle spese di procedura in quanto non giustificate dall'istante.*

- e) All'udienza del 25/11/2013 sono presenti entrambe le parti ma nessun accordo viene raggiunto e pertanto l'istanza viene rimessa al Comitato per la decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE.

Osservazioni in rito. L'azione è ammissibile e precedibile in quanto è conforme alle disposizioni degli artt. 14 e ss. del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con del. Agcom 173/07/CONS.

...nel merito.

◆ **Sul mancato trasloco dell'utenza e sull'interruzione del servizio.**

Come si evince dalla narrazione dei fatti, l'istante aveva richiesto nel mese di aprile 2013 a Telecom Italia, il trasloco della linea telefonica da via _____ a Via _____ di Campobasso.

Alla data del 7/10/2013 (di presentazione dell'istanza di definizione) faceva rilevare che l'operatore non aveva ancora provveduto in merito creando notevole danno alla propria attività commerciale non potendo usare il telefono a causa del mancato trasloco.

Essendo trascorso un lungo periodo di tempo, (da aprile a settembre) il sig. _____ ha chiesto un provvedimento temporaneo al Corecom sia per il trasloco della linea che per la riattivazione del servizio ma lo stesso è stato disatteso. Sul punto Telecom dichiara nella memoria del 20/11/2013 che *il cliente è moroso non avendo pagato le fatture 2,3,4,5 del 2013, ha ricevuto preavviso di risoluzione contrattuale del 15/8/2013 e per tale motivo la linea veniva disattivata.* L'istante replica sul punto affermando di aver sempre pagato le fatture ad eccezione di quelle periodo aprile-ottobre 2013 in cui Telecom non ha provveduto al trasloco ed a fornire un regolare servizio a seguito di cambio locale commerciale.

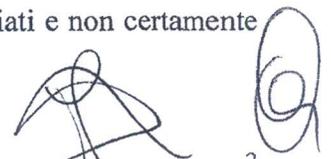
L'operatore invece dichiara di aver riattivato il servizio, su ordine del Corecom Molise in data 10/9/2013; l'assunto non risponde al vero in quanto il trasloco, della linea al nuovo locale di via _____ non è mai stato ultimato tant'è che l'utente in data 10/12/2013 prot.1567 è stato costretto a richiedere _____ al Corecom ulteriore provvedimento temporaneo per trasloco e riattivazione urgente della linea che al 24 dicembre 2013 rimaneva ancora del tutto innevasa come risulta dalla mail di del servizio GU5 Telecom mirart@telecomitalia.it del 24/12/2013.

In conclusione Telecom ha ritardato senza alcuna giustificazione il trasloco della linea causando anche l'interruzione del servizio stesso da ritenuto totalmente responsabile di inadempimento contrattuale.

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*).

Nella fattispecie Telecom ha l'onere della prova per i motivi innanzi evidenziati e non certamente sul creditore istante.



Per tali motivi Telecom Italia deve essere condannata al pagamento di un indennizzo a favore dell'istante commisurato ai tempi di ritardo.

In base all'art.4 della *Carta servizi* Telecom Italia "*Il trasloco della vostra linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo*".

Per cui la richiesta di trasloco avanzata nel mese di aprile 2014, in mancanza del giorno specifico, decorre presumibilmente detratti i 10 giorni di tempo procedura previsti dalla *carta servizi* dell'operatore dal 1° maggio 2013 all'ultima comunicazione di Telecom desunta dalla citata mail del 23/12/2013 = 237gg. x €15,00/gg= €. 3.555,00 ai sensi degli artt.3 e 12 del Regolamento Agcom Del.173/07/CONS.

◆ **Sullo storno di fatture indebite.**

L'istante ha contestato a Telecom l'applicazione di un canone superiore a quello pattuito con l'agente *Freda Walter* in data 28/9/2012. L'offerta proposta denominata *Promo impresa semplice* in data 28/9/2012 prevedeva un canone mensile di €.30,00+iva, come si evince dalla documentazione allegata, invece del canone di €.104,00 + iva bimestrale come risulta dai conti telefonici emessi da ottobre 2012 in poi.

Per tali motivi l'utente ha diritto all'applicazione della tariffa pattuita di €.30,00 al mese + IVA da ottobre 2012 fino a tutta la durata del contratto.

Inoltre durante il periodo 1° maggio 2013-31 dicembre 2013 in cui doveva essere effettuata il trasloco, in mancanza di servizio, 1° maggio a dicembre 2013 tutte le fatture vanno stornate e se pagate rimborsate all'utente con l'aggiunta degli interessi.

● **Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha inviato in data 22/7/2013 un reclamo scritto a Telecom per sollecitare il trasloco della linea e la riattivazione del servizio senza ricevere risposta dall'operatore fino alla data di udienza di conciliazione del 6/11/2013.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'art. 6 della Carta Servizi Telecom la qual dispone che: "*Gli eventuali reclami possono essere comunicati agli sportelli telefonici 187 e 191, all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia, a mezzo fax, o in via telematica, entro i termini di scadenza del Conto Telecom Italia in contestazione. Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini del Conto Telecom Italia, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. Conseguentemente Telecom provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.*" Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A nella misura di 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. Il reclamo dunque è stato presentato il 22/7/2013+ gg.30 di tempo risposta dal 22/8/2013 alla data dell'udienza di conciliazione del 7/10/2013 = gg. 46x 1€/gg= €.46,00.

◆ **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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, che Wind non ha prodotto memorie difensive ed è stata ingiustificatamente assente all'udienza di definizione, si ritiene congruo condannare la stessa ad €50,00 a titolo di rimborso spese procedimento per entrambi i gradi della procedura.

Per tutto quanto esposto

DELIBERA DI

- ACCOGLIERE l'ISTANZA, come in motivazione, presentate dal sig. _____ in data 7/10/2013 e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:

1. € 3.555,00, per ritardato trasloco ed interruzione linea telefonica;
2. € 46,00 per mancata risposta reclami;
3. €50,00 per rimborso spese procedimento;
4. Storno/rimborso delle fatture in narrativa dal 2012 in poi come evidenziate in narrativa

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (09/9/2013) 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 mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare 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 a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'istruttore
Dr. Francesco COLUCCI



IL PRESIDENTE



Il verbalizzante



IL SEGRETARIO GENERALE

