



Consiglio Regionale del Molise

CO.RE.COM MOLISE

Deliberazione n° 36 del 17/12/11

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		<i>Assente</i>

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- Tel0874424756-424775- 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 09/09/2013 prot.1120/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. 1120/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 06/11/2013 ore 10,00 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 09/09/2013 prot. 1120/COM/13, dichiarando di avere una controversia nei confronti di Telecom Italia spa, relativa alla linea telefonica business 0865. per i seguenti motivi: 1) *Prodotti e servizi non richiesti*; 2) *modifiche contrattuali*; 3) *spese/fatturazioni non giustificate*;
- b) L'istante riferiva di aver stipulato in data 24/01/2013 un contratto via telefono inteso a migrare la propria linea da Wind a Telecom che gli aveva offerto "500 minuti verso cell. di altri operatori e 100 minuti verso cell. Tim al costo di €. 49,90 iva compresa"; dopo 45 giorni riceveva a casa il contratto cartaceo contenente una offerta del tutto diversa a quella pattuita telefonicamente che pertanto non sottoscriveva. Dopo ciò, dal 10/2/2013 il servizio telefonico e adsl è veniva interrotto fino al 9/9/2013, data di presentazione dell'istanza, eccetto i giorni 19-22 marzo 2013. Non essendo andato a buon fine la migrazione verso Telecom, in data 17/3/2013 l'istante chiedeva a Wind di ripristinare la linea nel proprio olo ma anche questo tentativo non ha avuto esito positivo. Ciò nonostante, riceveva regolarmente le fatture da Telecom e addirittura nel periodo febbraio - marzo 2013, da entrambi gli operatori! In data 3/9/2013 riceveva da Telecom la fattura di €.202,50 per cessazione anticipata della linea(?). Concludeva chiedendo lo stralcio dell'intera posizione debitoria ed indennizzo per il disservizio subito.
- 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 10,00.
- d) Telecom Italia si costituisce nella procedura inviando memoria in data 21/11/2013 nella quale chiedeva di respingere ogni pretesa avanzata dall'istante eccependo che: 1) *A gennaio 2013 l'istante formulava richiesta di recitare in Telecom aderendo all'offerta "Linea valore+, internet*

7 mega e opzione tutto mobile 500+” al costo mensile di €50,00+iva. Successivamente il Sig. ne contestava il costo del canone mensile che era difforme a quanto pattuito in precedenza di €49,90 anziché €50,00 e conseguentemente le fatture emesse per i bimestri 3-4-5-6/2013. Il 26 febbraio 2013 Telecom inviava la Welcome letter con allegata proposta contrattuale al quale seguivano regolari fatture. Infine l'operatore contesta il mancato pagamento delle fatture inviate diventando moroso di un importo pari ad €353,09 pari al saldo dei conti telefonici del 3-4-5-6 bimestre 2013. Ciò nonostante Telecom ha consentito la migrazione verso altro operatore”.

- e) Con nota del 22/11/2013 il sig. replica sistematicamente la memoria di Telecom contestando: 1) la falsità della propria firma sulla richiesta di migrazione verso Telecom; 2) la totale difformità dell'offerta commerciale linea valore + il cui canone pattuito telefonicamente era di pari a 49,90 iva compresa bimestrale contro €70,00 bimestrale indicato sul contratto ed €100,00/bimestrale + iva indicato sulla memoria di Telecom (!) 3); il 17 aprile 2014 l'istante ha chiesto di passare nuovamente a Wind da dove proveniva e per tale motivo ha dovuto subire da Telecom ogni sorta di ostruzionismo al rientro nell'operatore originario tanto che la linea è stata riattivata dopo ben 6 mesi dalla richiesta ! 4) Telecom non ha mai installato il router presso il proprio ufficio e per tali motivi da febbraio a ottobre 2013 è stato costretto a vivere senza linea telefonica; 5) nonostante i continui reclami nessuno ha mai verificato i motivi”.
- f) All'udienza del 25/11/2013 sono presenti entrambe le parti; Telecom a tacitazione di ogni avere offriva all'istante la somma di €800,00 per 78 giorni interruzione del servizio oltre allo storno dell'insoluto di €352,00 ma l'istante non accettava e pertanto il procedimento viene rimesso 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.

♦ **Sull'interruzione del servizio e sulla mancata migrazione del servizio telefonico.**

Come si evince dalla narrazione dei fatti, l'istante ha stipulato in data 24/01/2013, un contratto con Telecom Italia per migrare linea e numero telefonico verso tale operatore che in precedenza era presso Wind.

Telecom non ha mai dato seguita a tale richiesta né dato alcuna giustificazione della propria omissione come si evince dalla memoria del 21/11/2013 per cui va ritenuta totalmente responsabile dell'inadempimento contrattuale.

Tale fino alla data del 17/3/2013 in cui l'istante a causa dell'inerzia della società convenuta, ha richiesto nuovamente a Wind di rientrare nella medesima.

Telecom, avrebbe dovuto concludere il processo di portabilità entro quindici giorni dalla richiesta dell'utente, ai sensi dell'art. 7, c. 2, del. AGCOM 4/99/CIR e gli eventuali impedimenti tecnico-amministrativi che ne avrebbero ritardato la conclusione come disposto dalla vigente normativa contenuta nelle Delibere 274/07/CONS, nella Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, nell'Accordo Quadro sulle migrazioni e nella Delibera n. 41/09/CIR del 24 luglio 2009 che impone all'operatore recipient di comunicare la data di ultimazione della procedura di migrazione, entro gg. 5 dalla richiesta (art.18 del. 274/07/CONS) cosa che non è avvenuta nella fattispecie.

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 in esame Telecom è responsabile di inadempimento contrattuale nei confronti dell'istante in base alla condotta omissiva tenuta nel rapporto contrattuale.

In conclusione Telecom è responsabile per non aver ritardato ed omesso la migrazione e per carenza dei propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento, dal 24/1/2013 + 14 giorni di tempo procedura ossia dal 9 febbraio 2013 al 17 marzo 2013 (data in cui l'istante ha chiesto il rientro in Wind) = gg.36 x €. 10,00/giorno = €. 360,00.

L'istante lamenta altresì l'interruzione del servizio telefonico a partire dal 10/2/2013 fino al 9/9/2013, data di presentazione dell'istanza definitiva. Anche in questo caso Telecom non ha dato alcuna giustificazione dell'interruzione della linea dovuta presumibilmente ad impedimenti tecnici collegati alla procedura migratoria mai portata a termine e pertanto va ritenuta responsabile anche di inadempimento contrattuale. L'interruzione del servizio va computata dal 19/2/2013 al 9/9/2013 (data di presentazione istanza definizione). Si calcolano gg.243 - 4 gg. dal 19 al 22 marzo 2014 = gg.239 x €. 240x 10 €/gg. per la linea voce = €.2.390,00 ed altrettanto €. 2390,00 per l'interruzione dell'adsl.

◆ **Sullo storno di fatture indebite.**

L'istante ha contestato l'applicazione di un canone superiore a quello pattuito mediante contratto telefonico. L'importo prestabilito era di €.49.90 iva compreso mentre gli è stato applicato un canone di ad €.70,00+ iva come indicato sul contratto cartaceo inviato all'utente in data 26/2/2013 che lo stesso non ha sottoscritto.

Tanto premesso le fatture emesse sono del tutto illegittime in quanto non hanno riportato fedelmente quanto pattuito tra le parti e pertanto da considerarsi nullo.

L'istante in ossequio a quanto sopra ha ritualmente e sistematicamente contestato tutte le fatture ricevute in base a dette condizioni unilateralmente stabilite da Telecom come la fattura **8P00130429** del 5/4/2013 di €. 55,50-conto 3/2013 periodo febbraio/marzo 2013; **8P00189550** del 6/6/2013 di €.85,00 periodo aprile-maggio 2013 conto n.4/2013; fattura n.**8P00255194** del 6/8/2013 di €.202,50 periodo giugno-luglio 2013-conto 5/2013; la fattura **8P00330861** del 7/10/2013 di €. 10,09 conto tel. 6/2013 periodo agosto /sett.2013.

Oltretutto in tale periodo il servizio telefonico è stato del tutto interrotto, come comprovato dalle dichiarazioni dell'istante mai smentite dall'operatore che nell'udienza di definizione del 25/11/2013, ne ha anche proposto lo storno per l'importo di €.353,00.

Per tali motivi le citate fatture ammontanti complessivamente ad €.353,00 vanno stornate in quanto illegittime e se pagate devono essere rimborsate all'utente con l'aggiunta degli interessi legali.

◆ **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 €.100,00 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 [redacted] in data 9/9/2013 e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:

1. €. 360,00 per ritardo migrazione linea telefonica;
2. €. 4.780,00 per interruzione del servizio fonia e adsl;
3. €.100,00 per rimborso spese procedimento;
4. Storno/rimborso delle fatture in narrativa per complessive €.353,00;

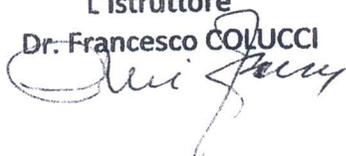
Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (09/9/2013) al soddisfo.

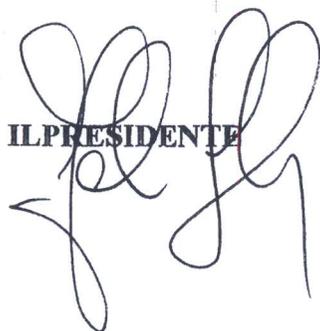
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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 SEGRETARIO GENERALE
