



**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. 8972/16 del 30/08/2016 ditta  
Tim Telecom ItaliaS.p.A Ritardo nella fornitura del servizio – mancata portabilità/migrazione.  
Telefonia fissa – 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.47/2017

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 Assemblée 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 30/08/2016 prot. n. 8972 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 Tim Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 06/10/2016 prot. 10399 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 06/10/2016 prot. 10399 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 20/03/2017;

**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.8181 del 24/07/2017 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. 8181 del 24/07/2017:

### DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.65 prot. n. 8972 del 30/08/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
- 1) di dichiarare Tim Telecom Italia S.p.A tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
  - a) € 2.580,00 (duemilacinquecentottanta/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl e delle tre utenze;
  - b) € 100,00 (cento) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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.

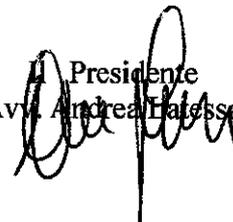
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

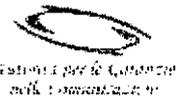
La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Falanga





## Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0008181/17 Del 24/07/2017  
Interna - Consiglio -

Al Co.Re.Com. Molise  
Sede



### DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 8972/16 del 30/08/2016**

**Tim Telecom ItaliaS.p.A**

**Oggetto: Ritardo nella fornitura del servizio - mancata portabilità/migrazione.  
Telefonia fissa - 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";

Con memoria di replica del 7/11/16 la [redacted] si riporta a quanto esposto nel modello GU14 ed ha altresì precisato che *“l’impianto NICI, con la realizzazione anche della connettività dati, contrastante le dichiarazioni Telecom circa la mancata copertura sono stati eseguiti in data 28/10/16 con numerazione provvisoria, in attesa della migrazione in Telecom delle n. 2 linee ISDN e della linea RTG fax attualmente con operatore Vodafone; Sempre al punto 1 delle memorie di Telecom afferma che il ritardo per l’attivazione delle linee mobili è imputabile alla scrivente per morosità pregressa sulla linea telefonica [redacted] (vedasi allegato memorie Telecom Italia; una attenta e profonda lettura avrebbe riscontrato, in prima analisi, che la eventuale morosità pregressa del cliente risalente al 2 luglio 2007, raggiunti i termini della prescrizione (ultima comunicazione di sollecito della Telecom risale al 2008) o quantomeno nessuno si è informato se tale posizione fosse stata sanata. Invero, la scrivente nelle istanze presentate (UG, GU5 e GU14) non ha mai richiesto la ritardata attivazione della [redacted] ma bensì le linee [redacted] e [redacted]”*.

L’utente ha quindi ribadito le richieste già espresse.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi l’inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di indennizzo ai sensi dell’art. 6 delibera 73/11/CONS allegato a, in quanto non è stata indicata nel modello GU14 l’utenza (o le utenze) mobile interessata dalla domanda, né è stata riportata una seppur sintetica esposizione dei fatti. Pertanto, in conformità al richiamo operato dall’art. 14, co. 3, delibera 173/07/CONS allegato a, all’art. 7 comma 1 e 2 lett. b del regolamento, la correlativa domanda viene dichiarata inammissibile in parte *de qua*.

E’ da ritenersi invece improponibile la domanda volta a condannare Tim al completamento dell’impianto, posto 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 esclude ogni richiesta risarcitoria, né risulta altresì possibile la condanna ad un *facere* in questa sede. Il procedimento di definizione, infatti, è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Peraltro la richiesta è stata già oggetto di procedura d’urgenza definita dal Co.Re.Com. Molise.

NEL MERITO, la richiesta dell’istante è parzialmente fondata e riceve parziale accoglimento.

Quanto alla domanda di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 e 12 della delibera indennizzi, essa è accoglibile nei termini che seguono.

L’asserita impossibilità di attivazione del servizio NICI non è stata provata da Tim, la quale non ha dimostrato di aver informato l’utente, né di aver fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica in proposito prima dell’avvio del presente procedimento. Pertanto, la deduzione del gestore, secondo cui l’utente sarebbe stato informato per le vie brevi, è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto dimostrare quanto dedotto. Non appare pleonastico rilevare, com’è ben noto, che il contratto ha forza di legge tra le parti e le eventuali ragioni ostantive alla sua esecuzione, vanno adeguatamente formalizzate, adoperando le stesse modalità previste per la stipula, avvenuta nel caso di specie per iscritto.



Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione del servizio telefonico sulle tre numerazioni oggetto del presente procedimento e del servizio adsl, giova rilevare che l'operazione avrebbe dovuto essere completata entro 30 gg dalla stipula (avvenuta il 29/12/2015). La Legge n.40/2007 ha infatti previsto un preavviso massimo di 30 giorni per il recesso e trasferimento delle utenze, con l'effetto di implicare l'obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni.

Sicché, per il ritardo di 215 giorni nell'attivazione dei servizi, spetta all'utente un indennizzo onnicomprensivo di € 2.580,00, computato secondo il parametro di € 3,00 *pro-die*, per ciascuna numerazione (n. 3) e per il servizio adsl, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio, in conformità al combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, tenuto conto dei 30 giorni previsti in favore dell'operatore.

Sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, si giunge, quindi, 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). 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 della ritardata attivazione del servizio, era onere del gestore contestare l'affermazione dimostrandone la fornitura, ovvero provare - sempre *ex art. 1218 c.c.* - che l'inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo - *ex art. 11 delibera 73/11/CONS* - essa non è fondata e non può trovare accoglimento, in quanto l'utente non ha allegato alcun reclamo a comprova delle proprie affermazioni.

Quanto alle spese di procedura, infine, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE al CO.RE.COM:

in accoglimento parziale dell' istanza promossa da \_\_\_\_\_, con prot. GU14 prot. 8972/16 del 30/08/2016,

- 1) di dichiarare Tim Telecom Italia S.p.A tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
  - a) € 2.580,00 (duemilacinquecentottanta/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl e delle tre utenze;
  - b) € 100,00 (cento) a titolo di rimborso delle spese di procedura.
- 2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 24/07/2017

Il Direttore del Servizio

Angela Auliero

