



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. 10381/16 del 05/10/2016 ditta l . /Tim Telecom Italia S.p.A
Mancata o parziale fornitura del servizio – ritardo nella fornitura del servizio - interruzione/sospensione del servizio – prodotti/servizi non richiesti –Spese/fatturazioni non giustificate – costi per recesso.

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.51/2017

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 Assemblee 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 05/10/2016 prot. 10381 presentata dall'Istante S.p.a s.r.l. 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 Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 19/10/16 prot. n. 10882 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 24/11/2016 prot. n. 12670 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 12/12/2016;

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. 8212 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. 8212 del 24/07/2017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.77 prot. n. 10381 del 05/10/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del provvedimento;
 - a) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del cliente, stornando, ovvero, per gli importi già corrisposti, rimborsando in favore dell'utente (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), da tutte le fatture emesse dal 20/11/15, con riferimento a tutte le numerazioni oggetto del presente contenzioso, le somme eccedenti il canone mensile complessivo di € 402,00, oltre iva e ai costi per chiamate a numerazioni a sovrapprezzo (es. chiamate a tariffazione speciale) o servizi a consumo (es. telegrammi), non ricompresi nel canone flat, ivi inclusi i costi di recesso e /o le penali per recesso anticipato.
 - b) cessare le utenze n. 11111 e 11111 in esenzione spese.
 - c) applicare il canone predetto, ovvero a consentire il recesso dell'utente, sempre in esenzione spese, concedendogli un termine non inferiore a 30 gg per l'esercizio.
2. Tim - Telecom Italia S.p.A è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
 - € 1.405,00 (millequattrocentocinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza 11111;
 - € 195,00 (centonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl fibra;
 - € 100,00 (cento/00), 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. 4 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 Latessa





corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0008212/17 Del 24/07/2017
Interna - Consiglio -



Al Co.Re.Com. Molise

Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 10381/16 del 5/10/2016

Tim Telecom Italia S.p.A

**Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio – ritardo nella fornitura del servizio -
interruzione/sospensione del servizio – prodotti/servizi non richiesti –Spese/fatturazioni non
giustificate – costi per recesso.**

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”*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 10381/16 del 05/10/2016 per la controversia Tim Telecom Italia S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot. 10882/16 del 19/10/16, il verbale di Udienza di definizione del 12/12/16 in cui le parti chiedevano congiuntamente un rinvio per formalizzare un eventuale accordo transattivo, il verbale di Udienza di definizione del 20/03/17 dove nessun accordo viene raggiunto;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

La (di qui in avanti anche afferma di essere passata, nell’anno 2013, dietro invito della stessa Tim Telecom Italia S.p.A, dal sistema ISDN al sistema ATC (azienda tutto compreso), stipulando il contratto *“Profilo Azienda Valore”* per le linee 0874 98091 , con attivazione di ulteriori due e

In prossimità dell’estate 2014, il sistema ATC risultava però malfunzionante e a volte completamente interrotto, impedendo le chiamate sia in entrata che in uscita.

Nel periodo giugno/novembre 2014, il ricorrente in più occasioni era privato dei servizi fonia e adsl, come più volte segnalato a Tim Telecom Italia S.p.A.

Il gestore a mezzo e-mail del 18/11/14, riconosceva la propria incapacità di porre fine al disservizio, suggerendo al cliente di cessare il collegamento ATC, con rientro al sistema ISDN, e attivare l'offerta "Tutto". Tim tuttavia informava l'istante che per poter realizzare la trasformazione era necessario attivare una linea provvisoria RTG da utilizzare durante il tempo necessario al ritorno al sistema ISDN.

L'11/03/15, l'istante chiedeva pertanto la cessazione del collegamento ATC.

La trasformazione della linea in ISDN però tardava, per cui il ricorrente, dal 20/06/15 al 19/11/15, inviava numerose segnalazioni, reclami e diffide pur continuando a pagare regolarmente le fatture ricevute.

In seguito, Tim Telecom Italia, al fine di porre rimedio a tutti i malfunzionamenti, suggeriva al cliente il contratto "*Tutto 8 canali, linea valore ISDN con fibra*", ad un canone complessivo mensile di euro 402,00. Tuttavia, anche questa attivazione, nonostante la sottoscrizione del contratto fosse risalente al 20/11/15, avveniva in colpevole ritardo, essendo stata disposta per il servizio fibra solamente dall'1/02/16.

Tim dunque, oltre al ritardo nella cessazione del sistema ATC e nell'attivazione del sistema ISDN, tardava anche nell'attivazione della fibra e non disattivava la linea (attivata dalla convenuta stessa per sopperire temporaneamente ai disservizi), per la quale continuavano ad essere emesse fatture. La linea veniva infine cessata, ma per la stessa veniva richiesto il pagamento di una penale per disattivazione anticipata, per un totale di € 802,57.

Inoltre la convenuta, pur avendo ritirato il router Cisco in data 20/11/15, con conseguente impossibilità ad utilizzare il collegamento ATC, inviava fatture per il periodo dicembre 2015/gennaio 2016 per un totale di € 664,20.

La ricorrente contestava quindi le fatture, bloccava i pagamenti, inviando numerosi reclami che solo l'11/03/16 venivano riscontrati e ritenuti inaccoglibili.

L'istante ha per quanto sopra chiesto:

- 1) l'emissione di un'unica fattura al canone mensile per il contratto "Tutto 8 canali, linea valore ISDN con fibra", per l'importo complessivo di € 402,00 al mese + iva, con decorrenza dal 20/11/15;
- 2) lo storno di ogni ulteriore fattura;
- 3) la disattivazione di ogni servizio o linea non compresi nel contratto sottoscritto il 20/11/15;
- 4) il ricalcolo dei rapporti dare ed avere, ritenendo illegittima la penale collegata alla disattivazione della linea ATC, che per la linea RTG
- 5) il rimborso di quanto pagato e non dovuto a Tim Telecom Italia S.p.A.
- 6) l'indennizzo per il ritardo nella attivazione della fibra dal 20/11/15 al 01/02/16;
- 7) indennizzo per il malfunzionamento occorsi sulla linea, per circa 5 giorni mensili, a partire da giugno 2014 fino a novembre 2015;
- 8) il riconoscimento delle spese legali (rectius, di procedura).

In data 18/11/16, Tim ha depositato la propria memoria difensiva, con cui ha chiesto il rigetto dell'istanza.

La convenuta, infatti, dichiara ingiustificati gli addebiti a sé mossi, in quanto è sempre intervenuta sui disservizi lamentati dall'istante nei termini previsti dalle condizioni generali del contratto, come comprovato dai retrocartellini esibiti, i quali attestano la risoluzione dei guasti entro i termini contrattuali. Inoltre, quanto affermato dalla cliente non è stato supportato da documentazione probatoria.

Tim ha così riassunto gli avvenimenti.

Il 18/8/14, l'istante invia un fax cui si lamenta di un disservizio sul collegamento ATC, per la linea

Il 18/12/14 viene attivata, tramite un'agenzia di vendita, la linea ~~0071 100000~~ unitamente ad un collegamento ADSL "Tutto senza limiti 20 Mega".

L'11/03/15, la Pma ha inviato una raccomandata con cui ha chiesto la cessazione del router cisco sulla numerazione ~~0071 100000~~ ed il ripristino delle linee con tipologia tradizionale.

Il router veniva cessato il 20/03/15.

Il 20/06/15, [redacted], a mezzo fax, invia un sollecito per la trasformazione delle linee, a cui viene risposto che la lavorazione è in corso.

Il 13/07/15 viene quindi emesso ordinativo di cessazione del collegamento ATC per l'utenza [redacted], mentre il 02/10/15 sono state trasformate le restanti numerazioni (prefisso n. [redacted] - utenze [redacted]) da VOIP a ISDN.

Il 2/11/15 l'istante reclama telefonicamente per gli addebiti in fattura per costi inerenti servizi di cui era stata chiesta la trasformazione.

Il reclamo viene riscontrato il 14/11/15, con nota con cui è stato confermato come la lavorazione fosse ancora in corso.

Il 15/01/16 viene emesso l'ordinativo per l'attivazione di un collegamento "Internet professional Fibra 30M adaptive" a cui è stata assegnata la numerazione [redacted].

Con fax del 02/02/16, l'istante ha infine chiesto la cessazione della linea [redacted].

La Tim Telecom Italia S.p.A, dunque, ritenendo legittimo il proprio comportamento e la mancanza di prove a sostegno delle censure della controparte, insiste per l'infondatezza dell'istanza.

Con memoria di replica del 29/11/16, la ricorrente ha controdedotto come le comunicazioni di rigetto dei reclami inviate da Tim fossero di mero stile. Il gestore infatti ha inviato solo due risposte, a fronte delle innumerevoli segnalazioni e richieste presentate dall'utente.

Pma ribadisce altresì come fosse stata indotta da Tim a rientrare al sistema Isdn, cessando quello ATC. L'11/3/15, la ricorrente ha chiesto la cessazione del collegamento ATC e visto il ritardo la cliente ha proposto un reclamo il 2/11/15, con cui si è lamentata del ritardo nella trasformazione. Il 14/11/15, la richiesta era ancora in lavorazione ed era stata evasa solo il 20/11/15, per il solo traffico voce, mentre la fibra era stata attivata solo l'1/2/16.

Le fatturazioni non sono mai state corrette, essendo state emesse per un importo superiore a quello mensile, pattuito nella somma di € 402,00 oltre iva.

I retrocartellini non assumono valenza probatoria, in quanto prodotti da una delle parti. Le segnalazioni risultanti per l'utenza 0874 98091 sono quattro, ma attestano l'esistenza del malfunzionamento, in quanto presenti a breve distanza per ciascuna coppia (29/7/14 – 18/8/14 e 17/7/15 e 24/8/15).

Il gestore non ha poi aperto un retrocartellino per il guasto segnalato l'1/7/2014.

Sono da stornare tutte le somme richieste per l'utenza . . . , in quanto, stante il ritiro del router cisco il 20/11/15, la linea è divenuta inservibile. Solo con la fattura del 9/11/16 Tim comunica che, per la predetta linea, non c'era nulla da pagare, riconoscendo in tal modo il proprio errore. La cessazione del router cisco sarebbe dovuta avvenire già il 15/3/15, in seguito alla raccomandata di disdetta.

L'istante quindi si riporta a quanto esposto nel modello GU14 e ne ribadisce le richieste.

PRELIMINARMENTE, l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

Quanto all'emissione di un'unica fattura, la fattispecie non è disciplinata dagli accordi contrattuali vigenti dalle parti è, pertanto, non può trovare accoglimento.

Sono invece accoglibili le ulteriori domande nei termini che seguono.

In primo luogo, sussiste, infatti, una responsabilità ascrivibile alla società Tim, per aver richiesto, per i canoni e servizi pattuiti, un corrispettivo difforme da quello prospettato in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale del 20/11/15, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche.

L'utente ha esibito: a) il contratto sottoscritto; b) l'email con cui sono state avviate le trattative; b) la modulistica inerente l'offerta, verosimilmente inviata dall'agente dell'operatore, ed allegata al contratto, la quale reca il contrassegno del costo complessivo di € 402,00 al mese, oltre iva, mentre il gestore non è riuscito ad assolvere alla prova del contrario.

Orbene, la predetta affermazione e il materiale indiziario depositato dall'utente, non sono stati adeguatamente confutati dall'operatore. Quest'ultimo, infatti, si è solo limitato ad eccepire una carenza probatoria di controparte, omettendo di documentare le correlative condizioni economiche in proprio possesso.

Sussistono, quindi, diversi elementi che depongono in favore del ricorrente: I) il contratto sottoscritto; II) le trattative; III) il prospetto esibito; IV) i numerosi reclami scritti e telefonici indicati e non confutati da controparte. I predetti elementi, corroborati dall'assenza di prova contraria da parte del gestore, conducono verso una responsabilità di quest'ultimo.

Nessun'altra somma potrà essere richiesta, quindi, a titolo di corrispettivo per i servizi resi da Tim, a partire dal 20/11/15 se non quella di € 402,00, oltre iva e ai costi non ricompresi nel canone flat. Dovranno, pertanto, essere rispettate le condizioni economiche rivendicate dall'utente, con storno da tutte le fatture emesse (ovvero, per gli importi già versati, con rimborso), delle somme eccedenti l'importo mensile di € 402,00 (oltre iva), con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, per il corrispondente importo, a cura e spese dell'operatore.

Quanto al prosieguo del rapporto, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 19 comma 4, l'operatore dovrà rispettare le condizioni contrattuali pattuite, ovvero in caso di mancati ulteriori accordi tra le parti, riconoscere all'utente la facoltà di recesso in esenzione spese, concedendo un termine non inferiore a 30 gg per l'esercizio.

Quanto alla domanda *sub 7*) essa può trovare accoglimento, nei limiti di quanto appreso.

Il ricorrente ha affermato di aver subito ripetute interruzioni dei servizi voce e adsl per il periodo giugno/novembre 2014, ma ha chiesto l'indennizzo sino al 20/11/2015.

L'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, conduce all'accertamento di una responsabilità del gestore.

L'utente ha prodotto un primo reclamo, del 1/7/14, con cui si lamenta del malfunzionamento della linea principale, sia in entrata che in uscita, adempiendo al proprio onere di segnalazione del disservizio.

Tim non ha invece provato con il retrocartellino il contrario. Oltre a non aver evidenziato il dettaglio dei singoli guasti, giova osservare che quasi tutte le segnalazioni se da una parte recano la chiusura del guasto, non riportano la data di fine disservizio. In ogni caso poi, le continue segnalazioni, i numerosi reclami presentati, fanno pensare ad un disservizio solo per la linea voce e per l'utenza succitata. Il periodo di riferimento però è più circoscritto di quanto preteso dall'utente, essendo riconducibile all'arco temporale dal 1/7/14 al 15/11/14 e dal 26/6/15 (data di

nuovo guasto, segnalato con reclamo telefonico) al 19/11/15, data in cui l'utente afferma che il disservizio è stato risolto).

La società Tim Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento lamentato dall'utente. Pertanto, la deduzione del gestore, secondo cui i periodi interessati dal disservizio sarebbero stati genericamente individuati dall'istante e l'affermazione di essersi attivata celermente per accertare la presenza di eventuali malfunzionamenti, è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di esonerarsi da propria responsabilità, copia degli schreenshots degli interventi eseguiti per risolvere i malfunzionamenti. Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub a)*, di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico voce, che comunque non ha comportato l'inutilizzabilità dello stesso, per 281 giorni nei due periodi, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tim ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di € 5,00 *pro-die*, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio, in conformità al combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, tenuto conto del giorno di franchigia previsto dalla carta dei servizi dell'operatore.

L'indennizzo è, per quanto sopra, quantificato nella somma di € 1.405,00.

Sulla scia degli orientamenti definatori 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 del malfunzionamento 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.**

Le due utenze n. _____ e _____, dovranno essere cessate in esenzione spese, come da richiesta dell'utente, il quale quindi dovrà essere tenuto indenne dai costi di disattivazione e per la cessazione anticipata della linea. Per entrambe le utenze, dovranno essere stornate o, qualora corrisposte, rimborsate, tutte le somme richieste a partire dal 20/11/15 (data di ritiro del router cisco e di attivazione della nuova offerta), sino alla definitiva cessazione contabile amministrativa dell'utenza. Lo storno o il rimborso è ricompreso nell'applicazione del canone onnicomprensivo di € 402,00 oltre iva di cui sopra che decorrerà da pari data.

Quanto alla ritardata attivazione del servizio adsl fibra, trattandosi in assenza di prova contraria di Servizio Broadband, con attiva una linea telefonica ISDN, avrebbe dovuto essere attivato entro 60 gg (50 più 10) come dalla pagina n. 4 della carta dei servizi di Tim. Sicché, per il ritardo di 13 giorni nell'attivazione dei servizi, spetta all'utente un indennizzo di € 195,00, computato secondo il parametro di € 15,00 *pro-die*, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio, in conformità al combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, tenuto conto dei 60 giorni di franchigia previsti dalla carta dei servizi dell'operatore.

Il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e definizione, conducono a riconoscere all'istante - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di **€ 100,00 (cento/00)**, a titolo di rimborso spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE AL CO.RE.COM. MOLISE

1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa da _____, con prot. GU14 10381/16 del 05/10/2016, con rigetto delle ulteriori domande, di dichiarare Tim - Telecom Italia S.p.A tenuta a:

- a) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del cliente, stornando, ovvero, per gli importi già corrisposti, rimborsando in favore dell'utente (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), da tutte le fatture emesse dal 20/11/15, con riferimento a tutte le numerazioni oggetto del presente contenzioso, le somme eccedenti il canone mensile complessivo di € 402,00, oltre iva e ai costi per chiamate a numerazioni a sovrapprezzo (es. chiamate a tariffazione speciale) o servizi a consumo (es. telegrammi), non ricompresi nel canone flat, ivi inclusi i costi di recesso e /o le penali per recesso anticipato, con conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, per il corrispondente importo, a cura e spese dell'operatore;
- b) cessare le utenze n. _____ e _____ in esenzione spese.
- c) applicare il canone predetto, ovvero a consentire il recesso dell'utente, sempre in esenzione spese, concedendogli un termine non inferiore a 30 gg per l'esercizio.

2) Tim - Telecom Italia S.p.A è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

- € 1.405,00 (millequattrocentocinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza _____,
- € 195,00 (centonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl fibra;
- € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo/rimborso dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla

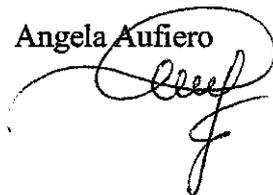
competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento.

3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 24 luglio 2017

Il Direttore del Servizio

Angela Aufiero

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela Aufiero', written over the printed name.