



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 76 del 27 luglio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SPA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 27 luglio 2017;

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 5 gennaio 2017 (prot. n. XX/2017) con la quale la società XXXX, con sede in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 22 luglio 2016 Telecom cessava la linea in questione, in uso da oltre 25 anni alla società, senza preavviso, per asseriti motivi amministrativi;
- b) a seguito di reclami, la linea veniva ripristinata in data 19 agosto 2016, ma non venivano garantiti tutti i servizi precedenti (servizio ISDN).

In base a tali premesse, l'istante chiede il risarcimento per il periodo di disservizio sulla linea telefonica XXXXX per l'importo di 70.000 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile innanzi al Corecom;
- b) la linea XXXXXX risulta cessata il 22 luglio 2016 per morosità; la linea era fatturata sino al conto n. 4/13 su fattura aggregata con altra numerazione XXXXXX, linea fittizia per fatturazione noleggio prodotto Net Revolution High, in relazione al quale il cliente aveva contestato gli addebiti per noleggio prodotto mai richiesto;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

c) sino al conto n. 5/12, il cliente aveva saldato le fatture limitatamente ai costi riferiti alla numerazione XXXXXX, mentre ha lasciato completamente insolute le fatture successive, anche per la parte relativa a quest'ultima numerazione; pertanto, la cessazione per morosità risulta essere stata eseguita correttamente.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di Telecom in ordine all'incompetenza del Corecom a conoscere di richieste risarcitorie in quanto, in base a quanto stabilito dalle Linee Guida, approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS, in applicazione di un criterio di ragionevolezza e di efficienza dell'azione, la domanda di risarcimento può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* attribuito dalla parte. In conseguenza di ciò, la richiesta di risarcimento andrà interpretata come richiesta di indennizzo per il disservizio subito.

Passando al merito, la richiesta di indennizzo come sopra circostanziata, riferita al servizio voce sulla numerazione XXXXX, può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

E' pacifico tra le parti che Telecom ha interrotto i servizi in quanto le risultava che il cliente fosse moroso.

A questo proposito, sia le condizioni generali di contratto Telecom, sia l'articolo 5 del Regolamento indennizzi, prevedono che la sospensione del servizio per morosità avvenga previo preavviso. L'articolo 4 del Regolamento indennizzi, poi, in armonia con quanto stabilito dall'articolo 5 del Regolamento, prevede il diritto del cliente alla corresponsione della somma di di 7,50 euro al giorno qualora la sospensione sia avvenuta in assenza del "previsto preavviso". Ora, l'istante, nel formulario GU14, alla voce "Descrizione dei fatti", dichiara che il servizio è stato interrotto "senza alcun preavviso", né Telecom ha fornito prova del contrario.

Ciò premesso, per costante orientamento della giurisprudenza, in tema di prova di inadempimento contrattuale, "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 dell'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'inadempimento (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. 2387/2004).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

Poichè, pertanto, dalla documentazione in atti, non risulta che l'operatore abbia assolto al proprio onere probatorio, la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante merita accoglimento.

Circa la determinazione del periodo indennizzabile, l'istante ha dichiarato che il servizio voce non ha funzionato nel periodo compreso tra il 22 luglio 2016 ed il 19 agosto 2016, data in cui "la linea veniva ripristinata" (cfr. formulario GU14, *sub* "Descrizione dei fatti").

Pertanto, in base al combinato disposto degli articoli 4 e 12, comma 2 del Regolamento, spetta all'istante la somma di 420 euro (7,50 euro/die X 28 gg. X 2, trattandosi di utenza business).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, con sede in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 420 a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 4 e 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;

- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà 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 sopraindicato tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)