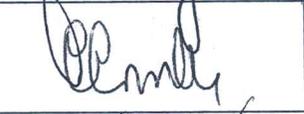
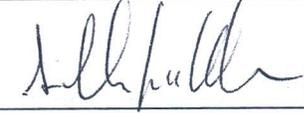
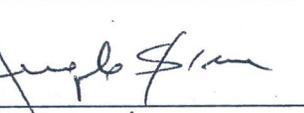


Deliberazione n° 3 del 15/1/14

OGGETTO: **Definizione controversia** - **OK COM spa.**

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 15 alle ore 18,15 del mese di GENNAIO 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		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

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";

I
c
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 il 11/04/2013 prot. n.438/COM/13, con la quale il sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società OK COM spa;

VISTA la nota prot. 438/COM/13 del 08/05/2013 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia e l'udienza al 29/05/2013, fissando 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 la controversia ha come oggetto il malfunzionamento del servizio telefonico come di seguito illustrato:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom in data 11/04/2013 prot. n.438/COM/13 il Sig. residente in _____ ha chiesto la definizione di una controversia insorta contro OK COM spa per malfunzionamento della propria linea telefonica business che non consentiva telefonate in uscita mentre erano del tutto efficienti quelle in entrata. Durante la procedura conciliativa il Corecom Molise, ha emanato anche un provvedimento temporaneo in data 26/3/2013 senza alcun esito. Per tali motivi chiede l'indennizzo per il disservizio suindicato.
- b) Con nota prot.438/COM/13 del 8/5/2013 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 29/5/2013 ore 10,00.
- c) OK Com si costituiva con memoria del 23/5/2013 dichiarando che: *“ l'incolpevole atteggiamento della società ed il ritardo nella riattivazione della linea e nella cessazione dei disservizi è da attribuire ad altri operatori coinvolti”*.
- d) All'udienza del 29/5/2013 era presente solo parte istante che ne ribadire la richiesta di indennizzo formulata sul mod. GU14, comunicava altresì che la linea telefonica in esame è stata finalmente ripristinata il 30/4/2013.
- e) Non essendo possibile alcun accordo la procedura è passata alla definizione del Corecom Molise.

2. Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

...nel merito

Sul malfunzionamento della linea telefonica

Il sig. _____ con istanza presentata a questo Corecom il 11/4/2013 ha comunicato che a partire dalla fine di dicembre 2012 e fino al 29 aprile 2013, la propria linea telefonica business _____ funzionava solo in entrata senza permettere le telefonate in uscita.

L'utente confermava tali doglianze in entrambe le udienze di conciliazione e definizione alle quali però l'operatore non ha mai partecipato.

Durante il presente procedimento ha solo inviato una breve memoria in data 23/5/2013 nella quale non emerge alcuna giustificazione sull'accaduto anzi deducendo genericamente che la responsabilità fosse da attribuire ad altri operatori coinvolti e senza contestare o rigettare le doglianze di parte istante. Inoltre ha anche omesso di ottemperare al provvedimento di urgenza emanato dal Corecom Molise in data 26/3/2013.

Per tali motivi ed in mancanza di adeguate giustificazioni dell'operatore, le doglianze di parte istante devono considerarsi attendibili e la relativa decisione è assunta ai sensi dell'art. 115 comma 1 c.p.c. sulla base di "*fatti non specificamente contestati dalla parte costituita*".

Da quanto sopra, l'operatore è responsabile di interruzione e malfunzionamento del servizio dal 1° gennaio 2013 al 29 aprile 2013 per complessivi giorni di giorni 119 e va condannato al pagamento di un indennizzo, ai sensi dell'art.5 comma 1 Regolamento Agcom pari a gg. 119 x 5€/gg = €.595,00 che si raddoppia per effetto dell'art. 12 comma 2 del Regolamento AgCom essendo utenza business = €.1190,00

3. 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, e 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, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.150,00 a titolo di rimborso a carico di OK COM spa.

In conclusione l'istanza avanzata dal Sig. _____ va accolta come in motivazione e pertanto

DELIBERA DI

1. accogliere l'istanza avanzata dal sig. _____ e di condannare OK COM spa al pagamento dei seguenti indennizzi:
 - €. 1.190,00 per malfunzionamento del servizio telefonico;
 - €. 150,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
2. stornare o rimborsare se già pagato il canone di abbonamento per il periodo dal 1/1/2013 al 29/4/2013;
3. Di stornare o rimborsare se già pagate le fatture emesse nel periodo da gennaio ad aprile 2013;
4. di maggiorare le somme corrisposte o rimborsate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia 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. Tiscali spa dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, 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 5 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

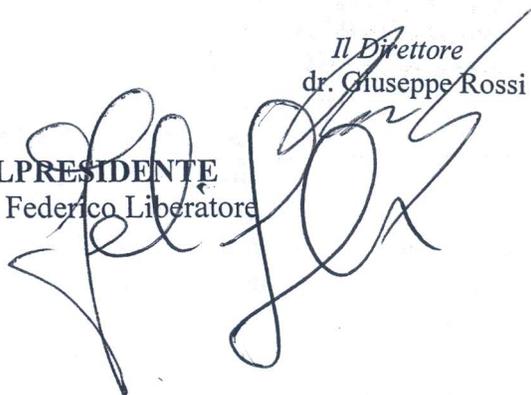
Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci



Il Direttore
dr. Giuseppe Rossi

IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore



La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 15/11/16

Il Direttore
dr. Giuseppe Rossi

