

Determinazione n° 3 del 16 SET. 2013

OGGETTO: Definizione controversia promossa da _____ /Telecom Italia spa.

IL DIRETTORE DEL 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";

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 ("il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 8/10/2012, rubricata al Protocollo n. 1141/COM/12, con cui LA DITTA _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA srl (SKY);

VISTA la nota del 25 ottobre 2012 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, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO l'art.19 comma 7 del 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 che attribuisce la competenza del Direttore del Corecom qualora le controversie siano di valore non eccedente le 500 euro;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza presentata innanzi al Corecom Molise in data 8/10/2012 prot.1141 srl ha contestato a Telecom Italia, l'interruzione del servizio dal 25/05/2012 al 29/05/2012 della linea telefonica 0865/ ed inoltre l'incuria di un armadietto di servizio di Telecom antistante l'attività commerciale. A fronte di tali disagi l'utente *ha chiesto un rimborso per le somme non dovute ed i danni subiti, rimborso spese procedimento e indennizzo per i disservizi subiti.*
- b) Il Corecom Molise con nota prot.1238/COM/12 del 25 ottobre 2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 22/11/2012.
- c) Avverso tale istanza, si costituisce Telecom con memoria del 16/11/2012 dichiarando in primo luogo di aver già provveduto ad indennizzare l'utente per la interruzione del servizio come da condizioni generali di abbonamento con un accredito di €. 11,25 sul conto 5/12 mentre alla mancata custodia dell'armadietto di servizio antistante la ditta , rigetta qualsiasi addebito in quanto non rientrante nella competenza del Corecom e comunque non contestabile dall'utente atteso che il servizio è stato regolarmente fornito. Conclude perché vengano rigettate tutte le pretese avversarie.
- d) L'utente non ha presentato alcuna nota di replica contro la memoria di Telecom Italia.
- e) All'udienza del 22/11/2012 sono presenti tutte le parti ma nessun accordo è stato raggiunto e pertanto la decisione della controversia è stata deferita al Corecom.

2. Motivi della decisione.

2.1. 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.

2.2. Nel merito.

2.2 Sulla disattivazione e sulla ritardata riattivazione della linea.

Dall'esame degli atti del procedimento emerge che la Telecom ha sospeso indebitamente la linea telefonica dal 25/5/2012 al 29/5/2012 per un periodo di gg.5 come riconosciuto dallo stesso operatore nella memoria del 16/11/2012.

In tale circostanza Telecom afferma di aver anche indennizzato l'utente, per tale disservizio con la somma di €. 11,25 mediante accredito sul conto telefonico n. 5/12..

Invero su tale conto, la somma di €. 11,25 è stata accreditata non per l'interruzione del servizio ma per *“la ritardata risoluzione del guasto”* come prevedono le disposizioni della Carta Servizi Telecom che all'art. 4 statuisce che : *“la riparazione dei guasti per la clientele business sarà effettuata entro il 1^ giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. In caso di ritardo vi verrà riconosciuto un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto.*

Dalla fattura 8P00264539 di giugno/luglio 2011 si rileva che l'importo del canone mensile applicato all'utenza in esame è pari ad €. 108,33:2= €. 54,16 al 50%= 27,08 x 4 giorni = €. 108,32 - 11,25 = €. 97,07.

Riguardo alla illegittima sospensione del servizio per gg. 5 dal 25 al 29 maggio 2012 è dovuto altresì l'indennizzo di €. 7,50 per giorno, raddoppiato, per utenze business, e quindi pari ad €.15,00 x gg.5 = €.75,00 come prevede il Regolamento Agcom approvato con delibera 73/11/CONS , art.4: *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizio avvenuta senza che ve*



Comitato Regionale
del Molise

se fossero presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti ad un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7.50 al giorno per ogni giorno; che viene raddoppiata trattandosi di utenza business (art.12 stesso regolamento)

Pertanto l'operatore Telecom Italia va condannato per la suddetta sospensione al pagamento dell'indennizzo di : €.15,00X gg.5= €.75,00-

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 e dalle spese di viaggio che ha dovuto affrontare per presenziare al presente procedimento ed a quello di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico della società convenuta;

4. In merito alla richiesta dell'utente tendente ad avere un indennizzo per il disagio subito a causa di incuria dell'armadietto di servizio Telecom adiacente l'attività dell'istante, va dichiarata inammissibile in quanto ai sensi dell'art.2 del Regolamento 173/07/CONS dell'Agcom, non rientra tra le competenze del Corecom.

CONSIDERATO quanto precede, la domanda della soc. _____ può essere parzialmente accolta come da motivazione;

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza avanzata dalla soc. _____, nei limiti sopra specificati, e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi:
 - €. 75,00 per interruzione linea telefonica;
 - €. 97,07 per integrazione indennizzo ritardo nella riattivazione della linea telefonica 0865-_____
 - €. 150,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
2. Di dichiarare inammissibile la richiesta di indennizzo relativa all'incuria dell'armadietto di servizio Telecom;
3. che le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia (26/7/2012) al soddisfo.
4. di notificare il presente provvedimento alle parti.
5. di trasmettere la presente determinazione formata da 4 pagine all'Agcom e di pubblicarla sul sito web del Corecom Molise.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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.



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

La società è tenuta altresì ad adempiere il presente provvedimento entro il termine di gg. 60 dalla notifica dello stesso facendo pervenire entro tale data comunicazione a questo Corecom di 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.

Il Responsabile del Procedimento di Definizione

dr. Francesco Colucci



IL DIRETTORE
Dr. Giuseppe Rossi