CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 17
del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Tirabasso contro la compagnia telefonica Fastweb Italia s.p.a..

L'anno DUEMILASEDICI, (2016) il giorno SETTE (07) del mese di MARZO (03) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		X

Verbalizza il Direttore del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

IL COMITATO CORECOM

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 innovate 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 ed integrazioni;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 21/10/2014 presentata dall'utente Tirabasso. mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°16967/COM/14, avverso la compagnia Fastweb s.p.a

CONSIDERATO che l'istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori previsti nel contratto My Fast Page sottoscritto in data 04/07/2014 sulle utenze telefoniche e Business, nonché per la velocità di connessione della linea ADSL .

VISTO che l'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 15.10.2014, per mancata accordo tra le parti.

CONSTATATO che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 24 ottobre 2014 integrata e modificata con nota del 17 ottobre 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 14 novembre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 10/11/2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi).

VISTO che il reclamo verte su due aspetti, da una parte la lenta velocità di connessione del servizio ADSL, per il quale però l'utente ha omesso di allegare il certificato i Ne.Me.Sys, e dall'altra parte la mancata attivazione dei servizi accessori al pacchetto previsto da My Fast page.

SI RITIENE che l'utente abbia diritto al seguente indennizzo complessivo:
- €. 300,00 moltiplicato per due trattandosi di utenza business ex art. 12 allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per ciascuna delle utenze telefoniche interessate per un totale di €.1.200,00 (milleduecento/00);
- Per quanto attiene le spese di giudizio, in via equitativa si ritiene di quantificarle in Euro 100,00 (cento/00), da porre a carico della compagnia telefonica Fastweb s.p.a.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 16967 del 21/10/2014 che si allega alla presente;

IL CO.RE.COM. all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza , così

DELIBERA

- Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.104/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 16967 del 21/10/2014 che si allega alla presente;
- Condanna la compagnia Fastweb al pagamento di €. 300,00 moltiplicato per due trattandosi di utenza business ex art. 12 allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per ciascuna delle utenze telefoniche interessate per un totale di €. 1.200,00 (milleduecento/00);
- Per quanto attiene le spese di giudizio, si ritiene di quantificarle in Euro 100,00 (cento/00), da porre a carico della compagnia telefonica Fastweb s.p.a.
- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo 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.
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.
Ai sensi dell'articolo 135,comma 1, lett. 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 3 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore del Servizio
Ing. Riccardo Tamburro

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

Consiglio Regionale del Molise

coreco MOLISE

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0000892/16 Del 28/01/2016
Interna – Consiglio –

Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n.104/2014

Premesso

In data 21/10/2014 è stata presentata dall'utente [redacted] l'irabasso.. una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°16967/COM/14, avverso la compagnia Fastweb s.p.a

L'istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori previsti nel contratto My Fast Page sottoscritto in data 04/07/2014 sulle utenze telefoniche [redacted] e [redacted] Business, nonché per la velocità di connessione della linea ADSL .

L'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 15.10.2014, per mancata accordo tra le parti.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 24 ottobre 2014 integrata e modificata con nota del 17 ottobre 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 14 novembre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 10/11/2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente ha presentato unitamente al GU14 anche il modello GU5, contestualmente alla presentazione del modello UG in data 26.08.2014, a seguito del quale è stato emesso un provvedimento avverso la compagnia telefonica di attivazione del servizio, senza esito.

L'utente ha presentato unitamente al GU14 anche la stampa della "Verifica lo stato di attivazione dei tuoi servizi" provenente dal sito della Fastweb s.p.a e datata 15/09/2014 dalla quale si evince "Gentile cliente, la tua linea non è ancora attiva..."

Non risulta allegato il certificato di Ne Me Sys

Ne.Me.Sys. che costituisce il documento tecnico inconfutabile sul quale l'ufficio può accogliere un reclamo fondato sulla lentezza o su un disservizio della linea ADSL,

La validità di tale documento è stato sancito dall'Autorità con Delibera 244/08/CSP la quale ha così posto in essere le basi per perseguire due precisi obiettivi:

- Consentire agli utenti di effettuare misure precise, al fine di comparare la qualità del servizio offerto dall'operatore telefonico;
- Mettere in condizione l'utente /consumatore attraverso l'uso di una serie di specifici SW gratuiti (Ne.Me.Sys.) e misura Internet Speed Test, di acquisire una certificazione circa la qualità del proprio accesso ad Internet della postazione fissa.

Per quanto concerne la compagnia telefonica, risultano delle memorie prodotte su carta intestata dello studio legale Avv. Paolo Sardini, prive di firma e datate 12 novembre 2014; dette memorie non risultano protocollate, per contro risulta protocollata una mail inviata da Colucci › a Corecommolise in data 13/11/2014 acquista in pari data al n°1800/COM/14, contenente la predetta nota, con sette pagine di schermate Trouble Ticketing System.

Nel merito.

Il reclamo verte su due aspetti, da una parte la lenta velocità di connessione del servizio DSL, per il quale però l'utente ha omesso di allegare il certificato i Ne.Me.Sys, e dall'altra parte la mancata attivazione dei servizi accessori al pacchetto previsto da My Fast page.

Per quanto attiene la mancata attivazione dei servizi accessori, la prova offerta dall'utente mediante la stampa della videata proveniente dal sito della Fastweb s.p.a. del 15/09/2014 evidenzia e certifica l'inadempienza della compagnia telefonica.

Al riguardo l'allora responsabile del procedimento aveva inviato all'attenzione della Dr.ssa Simona Serchi dell'ufficio affari legali della compagnia telefonica una PEC in datata 15 dicembre 2014 , per acquisire dell'importo del canone relativo ai servizi accessori non attivati, senza ottenere alcuna risposta in merito.

Conclusione

Il reclamo relativamente al disservizio denunciato dal'utente per la lentezza della linea ADSL non può essere accolto, non avendo prodotto l'utente il certificato di Ne.Me.Sys, prescritto dalla delibera 244/08/CSP del'Autorità.

Relativamente alla seconda parte del reclamo, quella relativa alla mancata attivazione dei servizi accessori, si rileva che l'utente non ha chiesto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, e che pertanto non può essere determinato; spetta all'utente l'indennizzo cosi come previsto dal'art. , comma 4 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

La quantificazione dell'importo, risulta in parte impossibile a causa del mancato riscontro della Compagnia telefonica alla pec inviata da questo Comitato il 15/12/2014, atteso che è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di Euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00). Poiché il disservizio si è protratto almeno fino alla data del verbale di definizione, ovvero al 18 novembre 2014, e l'importo massimo applicabile è di Euro 300,00, si ritiene che l'utente abbia diritto al seguente indennizzo complessivo:

€. 300,00 moltiplicato per due trattandosi di utenza business ex art. 12 allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per ciascuna delle utenze telefoniche interessate per un totale di €.1.200,00 (milleduecento/00)

Per quanto attiene le spese di giudizio, in via equitativa si ritiene di quantificarle in Euro 100,00 (cento/00), da porre a carico della compagnia telefonica Fastweb s.p.a.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
08/02/2016

Il funzionario
Dott. Lucio Della Torre