



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 21
del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente . contro le compagnie
telefoniche TELECOM ITALIA E TELE TU 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 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 ed integrazioni;

VISTO che in data 07.05.2014 è stata presentata dall'utente _____ una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°702/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Tele Tu s.p.a..

VISTO che l'istanza riguardava la medesima utenza telefonica business e due distinte situazioni, la prima concerne una richiesta di trasloco dell'utenza che vede come compagnia telefonica responsabile la Tele Tu s.p.a.; l'altro disservizio è sorto a seguito di migrazione da Tele Tu s.p.a. a Telecom Italia, con ritardo nella migrazione della linea ADSL.

CONSIDERATO che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 17.03.2014, e si è conclusa con esito negativo, atteso che le proposte di indennizzo formulate dalle compagnie telefoniche non sono state ritenute congrue dall'utente.

CONSIDERATO 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; pertanto l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 27 maggio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi).

VISTO che l'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso copia del reclamo inoltrato in data 25/11/2013 alla compagnia telefonica Tele Tu s.p.a. con il quale comunica che la linea voce è regolarmente funzionante mentre non lo è la linea ADSL (la dichiarazione circa il funzionamento della linea voce, contraddice in parte il reclamo atteso che l'utente lamentava anche un cattivo funzionamento di detta linea); copia del contratto “impresa semplice” sottoscritto con Telecom Italia in data 19/11/2013.

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 26/06/2013 inviata via fax ed acquisita al protocollo in pari data al n° 1047 delle memorie difensive.

La compagnia telefonica Tele Tu s.p.a. non ha rimesso memorie difensive. L'utente ha rimesso per il tramite dell'associazione Mondoconsumatori delegata in sede di presentazione del GU14, una nota integrativa in data 26/06/2014 acquisita in pari data al protocollo con n°1048/14.

PRESO ATTO che l'udienza di definizione si è tenuta il 30 giugno 2014 e si rileva che il verbale non porta la firma del responsabile del procedimento, si rileva altresì che la compagnia telefonica Tele Tu ha offerto all'utente a titolo conciliativo la somma di Euro 1.000,00 (mille/00) e lo storno dell'intera posizione debitoria. Tale offerta non è stata ritenuta congrua dall'utente e pertanto il verbale si è chiuso negativamente.

CONSIDERATO che l'indennizzo da applicare è quello dettato dall'art. 3, comma 1, combinato con l'art. 12, comma 2 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

L'importo dell'indennità per tale disservizio è quindi pari ad €7,50 moltiplicato 2 (utenza business) moltiplicato per 69 giorni, ovvero €1.035,00 (milletrentacinque/00).

Per quanto attiene il disservizio relativo al ritardo dell'attivazione della linea ADSL a seguito di migrazione contestualmente alla linea voce, si prende atto che il contratto con la Telecom Italia s.p.a. è stato sottoscritto il 19.11.2013. Il termine per massimo per completare la migrazione è di giorni 30 (trenta), pertanto la stessa doveva completarsi entro il 19.12.2013. L'utente non ha richiesto l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione della linea voce, bensì solo quello per l'ADSL, il quale è regolato dall'art. 3, comma 3, combinato con l'art. 12 comma. 2 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

L'importo dell'indennizzo per tale disservizio protrattosi dal 20.12.2013 al 20.02.2014 per 63 giorni è quindi pari a 63 moltiplicato per €1,5 a sua volta moltiplicato per 2 (utenza business), ovvero pari ad €189,00 (centottantanove/00).

-L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, può essere parzialmente accolta, le indennità da liquidare a favore dell'utente sono:

- €1.035,00 (Milletrentacinque/00) per ritardo nel trasloco della linea ADSL a carico della compagnia telefonica Tele Tu s.p.a.;

- € 189,00 (centottantanove/00) per ritardo nell'attivazione del servizio ADSL a seguito di migrazione a carico della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a..

- Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa la somma complessiva di €. 100,00 (cento/00) a favore dell'utente che dovrà far carico al 50% a ciascuna compagnia telefonica interessata.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.1107 del 03/02/2016 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.32/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 1107 del 03/02/2016 che si allega alla presente;
- Condanna la compagnia telefonica TELE TU s.p.a. a corrispondere all'utente €1.035,00 (Milletrentacinque/00) per ritardo nel trasloco della linea ADSL;
- Condanna la compagnia telefonica TELECOM ITALIA spa al pagamento di €. 189,00 (centottantanove/00) per ritardo nell'attivazione del servizio ADSL a seguito di migrazione;
- Per le spese di giudizio €. 100,00 (cento/00) a favore dell'utente che dovrà far carico al 50% a ciascuna compagnia telefonica interessata.
- 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.

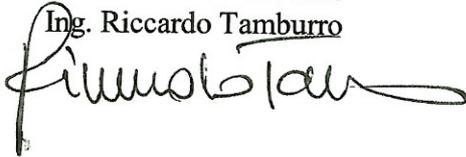
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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.

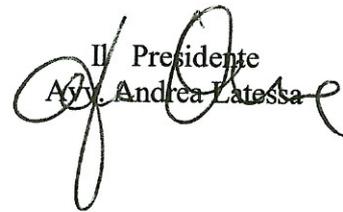
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 4 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





Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0001107/16 Del 03/02/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°32/2014

Premesso

In data 07.05.2014 è stata presentata dall'utente , una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°702/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Tele Tu s.p.a..

L'istanza riguardava la medesima utenza telefonica business e due distinte situazioni, la prima concerne una richiesta di trasloco dell'utenza che vede come compagnia telefonica responsabile la Tele Tu s.p.a.; l'altro disservizio è sorto a seguito di migrazione da Tele Tu s.p.a. a Telecom Italia, con ritardo nella migrazione della linea ADSL.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 17.03.2014, e si è conclusa con esito negativo, atteso che le proposte di indennizzo formulate dalle compagnie telefoniche non sono state ritenute congrue dall'utente.

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; pertanto l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 27 maggio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso copia del reclamo inoltrato in data 25/11/2013 alla compagnia telefonica Tele Tu s.p.a. con il quale comunica che la linea voce è regolarmente funzionante mentre non lo è la linea ADSL (la dichiarazione circa il funzionamento della linea voce, contraddice in parte il reclamo atteso che l'utente lamentava anche un cattivo funzionamento di detta linea); copia del contratto "impresa semplice" sottoscritto con Telecom Italia in data 19/11/2013.

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 26/06/2013 inviata via fax ed acquisita al protocollo in pari data al n° 1047 delle memorie difensive.

La compagnia telefonica Tele Tu s.p.a. non ha rimesso memorie difensive.

L'utente ha rimesso per il tramite dell'associazione Mondoconsumatori delegata in sede di presentazione del GU14, una nota integrativa in data 26/06/2014 acquisita in pari data al protocollo con n°1048/14.

L'udienza di definizione si è tenuta il 30 giugno 2014, si rileva che il verbale non porta la firma del responsabile del procedimento; si rileva altresì che la compagnia telefonica Tele Tu ha offerto all'utente a titolo conciliativo la somma di Euro 1.000,00 (mille/00) e lo storno dell'intera

R. Tan

7

posizione debitoria. Tale offerta non è stata ritenuta congrua dall'utente e pertanto il verbale si è chiuso negativamente.

Nel merito,

Per quanto attiene la mancata risposta al reclamo inoltrato dall'utente in data 23 novembre 2013, si rileva che la carta dei servizi di Tele Tu s.p.a. prevede che la compagnia telefonica debba rispondere entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Il contratto posto in essere con la compagnia telefonica è terminato il 31.12.2013 data in cui l'utenza è passata alla Telecom Italia s.p.a. pertanto nulla è dovuto per tale indennizzo.

Ritardo nel trasloco dell'utenza, il reclamo è stato presentato in data 25.11.2013, il disservizio è terminato il 31.12.2013 con il passaggio della numerazione telefonica a Telecom Italia s.p.a.; la richiesta di trasloco è avvenuta a fine agosto, ovvero mancando una data certa occorre partire dal 31 agosto 2013. I termini di completamento del trasloco a detta dell'utente era di 8 settimane ovvero 56 giorni, per cui il termine di inizio del disservizio è il 26 di ottobre con fine al 03.01.2014 data di migrazione alla Telecom Italia s.p.a.. L'indennizzo da applicare è quello dettato dall'art. 3, comma 1, combinato con l'art. 12, comma 2 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

L'importo dell'indennità per tale disservizio è quindi pari ad €7,50 moltiplicato 2 (utenza business) moltiplicato per 69 giorni, ovvero €1.035,00 (milletrentacinque/00).

Per quanto attiene il disservizio relativo al ritardo dell'attivazione della linea ADSL a seguito di migrazione contestualmente alla linea voce, si prende atto che il contratto con la Telecom Italia s.p.a. è stato sottoscritto il 19.11.2013. Il termine per massimo per completare la migrazione è di giorni 30 (trenta), pertanto la stessa doveva completarsi entro il 19.12.2013. L'utente non ha richiesto l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione della linea voce, bensì solo quello per l'ADSL, il quale è regolato dall'art. 3, comma 3, combinato con l'art. 12 comma. 2 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

L'importo dell'indennizzo per tale disservizio protrattosi dal 20.12.2013 al 20.02.2014 per 63 giorni è quindi pari a 63 moltiplicato per €1,5 a sua volta moltiplicato per 2 (utenza business), ovvero pari ad €189,00 (centottantanove/00).

Conclusione

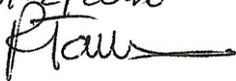
L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, può essere parzialmente accolta, le indennità da liquidare a favore dell'utente sono:

€1.035,00 (Milletrentacinque/00) per ritardo nel trasloco della linea ADSL a carico della compagnia telefonica Tele Tu s.p.a.;

€189,00 (centottantanove/00) per ritardo nell'attivazione del servizio ADSL a seguito di migrazione a carico della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a..

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa la somma complessiva di €100,00 (cento/00) a favore dell'utente che dovrà far carico al 50% a ciascuna compagnia telefonica interessata.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
08/02/2016


Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre
