



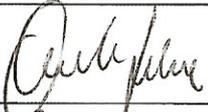
CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Deliberazione n° 15
del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente BALSAMO contro la compagnia telefonica VODAFON OMNITEL V.B.

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 04.12.2015 è stata presentata dall'utente Balsamo a istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°8892/15, avverso la compagnia telefoniche Vodafone Omnitel V.B.

CONSIDERATO che l'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea VOCE e della linea ADSL sulla utenza telefonica business 087466812

VISTO CHE l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 07/09/2015, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo;

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; 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).

CONSTATATO altresì che l'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso unitamente al modello GU14, una corposa e circostanziata documentazione attestante i disservizi oggetto del reclamo, documentazione che è stata trasmessa alla compagnia telefonica unitamente al modello GU14.

VISTO che con nota 625/16 del 20/01/2016 il responsabile del procedimento, all'uopo incaricato e con nota n.190 del 11.01.2016, ha notificato alla compagnia telefonica il reclamo ed ha contestualmente fissato la data per la presentazione delle memorie (9 febbraio 2016), delle repliche (12 febbraio 2016) e dell'udienza di discussione (15 febbraio 2016).

L'utente ha presentato in data 09/02/2016 acquisita al protocollo CO.RE.COM al n° 1459/16 il 10/02/2016 delle memorie difensive

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 08.02.2016 acquisita al protocollo in pari data al n° 1285 delle memorie difensive.

L'utente ha con nota inviata per PEC il 12/02/2016 ed acquisita la protocollo del CORECOM al n° 1469/15 il 15/02/2016 delle memorie di replica.

L'udienza di definizione si tenuta il 17/02/2016 a causa di un rinvio disposto d'ufficio e si è conclusa con un mancato accordo tra le parti.

In sede di udienza, l'utente ha rappresentato l'assenza tra i documenti segnalati come allegati dalla compagnia telefonica chiamata in giudizio l'allegato "A" ovvero la copia del contratto.

Detto allegato non risulta incluso tra i documenti inviati anche a questo Ufficio, e di tale mancanza è fatto espresso richiamo nel verbale di udienza del 17/02/2016.

RITENUTO che l'istanza prodotta dall'utente Balsamo vada accolta per intero, soprattutto alla luce della circostanza che tutti i disservizi lamentati e documentati allegati non sono stati in nessun modo sconfessati dalla compagnia telefonica, la quale si è limitata in modo generico ad eccepire il contenuto dei reclami.

Manca di fatto la copia del contratto sottoscritto dall'utente, che la compagnia telefonica aveva dichiarato di allegare ma che non ha allegato, che aveva dichiarato di rimettere e che non ha rimesso; ed il tabulato del traffico telefonico in entrata ed in uscita dell'utenza in questione che costituiva prova dell'effettivo funzionamento e che invece non è stata data.

CONSTATATO CHE l'indennità prevista dall'art. 5 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo giornaliero di €. 5,00 (cinque/00) per ciascun servizio non accessorio, ovvero per il servizio VOCE e ADSL, combinato con il 2^ comma dell'art. 12 della predetta delibera che prevede per le utenze business il raddoppio delle indennità.

Servizio VOCE giorni 121 indennizzo €. 5,00 decuplicato perché utenza business = 1.210,00

Servizio ADSL giorni 121 indennizzo €. 5,00 decuplicato perché utenza business = 1.210,00

ACCERTATO che l'indennità per attivazione di profilo tariffario non richiesto ex art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, che prevede €. 1,00 per ogni giorno di attivazione dal 29 marzo 2015 alla data di presentazione del GU14 ovvero il 04/12/2016 per complessivi 251 giorni : Profilo non richiesto giorni 251 importo indennizzo €. 1,00 = 251,00.

ATTESO che il cliente ha sempre pagato l'importo che ha ritenuto corretto pagare e non quello fatturato dalla compagnia telefonica, allo stesso non spetta il rimborso delle somme indicate in fattura. Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa la somma complessiva di €. 100,00 (cento/00) a favore dell'utente.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 2061 del 23/02/2016 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. 105 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 2061 23/ 02/2016 che si allega alla presente;
- Condanna la compagnia telefonica VODAFON OMNITEL l'indennità prevista dall'art. 5 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo giornaliero di €. 5,00 (cinque/00) per ciascun servizio non accessorio, ovvero per il servizio VOCE e ADSL, combinato con il 2^ comma dell'art. 12 della predetta delibera che prevede per le utenze business il raddoppio delle indennità.
Servizio VOCE giorni 121 indennizzo €. 5,00 decuplicato perché utenza business = 1.210,00
Servizio ADSL giorni 121 indennizzo €. 5,00 decuplicato perché utenza business = 1.210,00
- Condanna la compagnia telefonica VODAFON OMNITEL per il profilo non richiesto (ex art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS), al pagamento di €. 251,00.

- Condanna la compagnia telefonica VODAFON OMNITEL a pagare €. 100,00 per le spese di giudizio in favore dell'utente;
- 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.

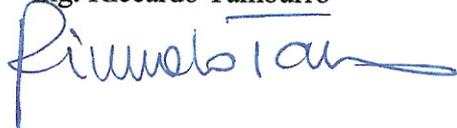
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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





corecom
MOLISE



Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0002061/16 Del 23/02/2016
Interna - Consiglio -


Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°105/2014

Premesso

In data 04.12.2015 è stata presentata dall'utente Balsamo lo una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°8892/15, avverso la compagnia telefoniche Vodafone Omnitel V.B.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea VOCE e della linea ADSL sulla utenza telefonica business 087466812

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 07/09/2015, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

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 unitamente al modello GU14, una corposa e circostanziata documentazione attestante i disservizi oggetto del reclamo, documentazione che è stata trasmessa alla compagnia telefonica unitamente al modello GU14.

Con nota 625/16 del 20/01/2016 il responsabile del procedimento, all'uopo incaricato con nota n.190 del 11.01.2016, ha notificato alla compagnia telefonica il reclamo ed ha contestualmente fissato la data per la presentazione delle memorie (9 febbraio 2016), delle repliche (12 febbraio 2016) e dell'udienza di discussione (15 febbraio 2016).

L'utente ha presentato in data 09/02/2016 acquisita al protocollo CO.RE.COM al n° 1459/16 il 10/02/2016 delle memorie difensive

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 08.02.2016 acquisita al protocollo in pari data al n° 1285 delle memorie difensive.

L'utente ha con nota inviata per PEC il 12/02/2016 ed acquisita la protocollo del CORECOM al n° 1469/15 il 15/02/2016 delle memorie di replica.

L'udienza di definizione si tenuta il 17/02/2016 a causa di un rinvio disposto d'ufficio e si è conclusa con un mancato accordo tra le parti.

In sede di udienza, l'utente ha rappresentato l'assenza tra i documenti segnalati come allegati dalla compagnia telefonica chiamata in giudizio l'allegato "A" ovvero la copia del contratto.

Detto allegato non risulta incluso tra i documenti inviati anche a questo Ufficio, e di tale mancanza è fatto espresso richiamo nel verbale di udienza del 17/02/2016.

Nel merito,

Dagli atti e dai documenti trasmessi dalla compagnia telefonica risultano allegate le sole fatture afferenti l'utenza telefonica del ricorrente, ma non sono allegate le schermate riguardanti il traffico telefonico e ADSL, contrariamente a quanto di solito avviene lì dove invece il traffico telefonico c'è stato. E', pertanto ragionevolmente evidente che il disservizio lamentato dall'utente effettivamente è stato tale ed ha riguardato il periodo 13 aprile 2015 - 11 agosto 2015, per complessivi 121 giorni, ai quali vanno sottratti 5 giorni atteso che la carta dei servizi di Vodafone Omnitel B.V., prevede che i guasti vengano risolti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, e che il giorno 13 aprile capitava di Lunedì ed il termine ultimo per il ripristino era venerdì 17 aprile 2015.

Relativamente alle condizioni contrattuali, l'utente ha allegato la pubblicità del servizio offerto e le prove testimoniali che confermano che la tariffa prevista per il contratto sottoscritto era di € 39,85 (trentanove/85) al mese.

Alla data attuale, si rileva inoltre che, relativamente al contratto sottoscritto dall'utente che la compagnia telefonica ha omesso di allegare, e che in sede di udienza si era riservata di inviare, nulla è pervenuto.

Conclusione.

Si ritiene che l'istanza prodotta dall'utente Balsamo vada accolta per intero, soprattutto alla luce della circostanza che tutti i disservizi lamentati e documentati allegati non sono stati in nessun modo sconfessati dalla compagnia telefonica, la quale si è limitata in modo generico ad eccepire il contenuto dei reclami.

Manca di fatto la copia del contratto sottoscritto dall'utente, che la compagnia telefonica aveva dichiarato di allegare ma che non ha allegato, che aveva dichiarato di rimettere e che non ha rimesso; ed il tabulato del traffico telefonico in entrata ed in uscita dell'utenza in questione che costituiva prova dell'effettivo funzionamento e che invece non è stata data.

All'utente si ritiene venga riconosciuta

l'indennità prevista dall'art. 5 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo giornaliero di € 5,00 (cinque/00) per ciascun servizio non accessorio, ovvero per il servizio VOCE e ADSL, combinato con il 2° comma dell'art. 12 della predetta delibera che prevede per le utenze business il raddoppio delle indennità.

Servizio VOCE giorni 121 indennizzo € 5,00 decuplicato perché utenza business = 1.210,00

Servizio ADSL giorni 121 indennizzo € 5,00 decuplicato perché utenza business = 1.210,00

Indennità per attivazione di profilo tariffario non richiesto ex art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, che prevede € 1,00 per ogni giorno di attivazione dal 29 marzo 2015 alla data di presentazione del GU14 ovvero il 04/12/2016 per complessivi 251 giorni

Profilo non richiesto giorni 251 importo indennizzo € 1,00 = 251,00.

Atteso che il cliente ha sempre pagato l'importo che ha ritenuto corretto pagare e non quello fatturato dalla compagnia telefonica, allo stesso non spetta il rimborso delle somme indicate in fattura.

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa la somma complessiva di € 100,00 (cento/00) a favore dell'utente.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
F. M. Dalla Torre

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre