



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

Deliberazione n° 10
del 17/02/2016

Oggetto: Controversia promossa dall'utente (..... Guglielmi contro la compagnia telefonica TELECOM ITALIA s.p.a.

L'anno duemilasedici, il giorno diciassette del mese di febbraio, 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		X
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente	<i>S. Miletì</i>	
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente	<i>V. Cimino</i>	

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;

VISTA l’istanza pervenuta in data 22/12/2014 prot. n. 2059 COM/14 con la quale il Sig. Guglielmi ha chiesto l’intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la compagnia telefonica TELECOM ITALIA s.p.a. ;

VISTA la nota del 24/11/2014 con cui il Corecom ha comunicato alle parti , ai sensi dell’ex art. 5 della delibera 173/07/CONS e l’istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l’utenza privata del ricorrente, per mancata attivazione del servizio ADSL a seguito di migrazione dalla compagnia telefonica Tiscali.

L’utente ha presentato anche un modello GU5 unitamente al modello UG in occasione della presentazione della istanza di conciliazione avvenuta in data 24/11/2014.

RITENUTO che in data 9.12.2014 si è tenuta l’udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, a seguito di tale mancato accordo, l’utente ha presentato istanza di definizione e successivamente in data 16/02/2015 un nuovo modello GU5 avverso la sola compagnia telefonica Telecom, con le medesime motivazione, ovvero la mancata migrazione del servizio ADSL dell’utenza telefonica 0865497193.

A seguito della presentazione del modello GU5, è stato emesso con nota n°363/COM/15 del 17/02/2015 un provvedimento temporaneo reiterato con nota n°474/COM/15 del 02/03/2015.

VISTO che con nota del 24/07/2015 l’avv. Paola Apollonio ha comunicato che i provvedimenti temporanei non hanno avuto esito, e pertanto chiede la fissazione di una udienza per la discussione della definizione.

CONSIDERATO che le parti erano state convocate per l’udienza di definizione del 19 gennaio 2015 rinviata perché i termini assegnati dall’allora responsabile del procedimento non erano congrui e successivamente riconvocata per il giorno 16 febbraio 2015.

Infine, in data 15.12.2105 le parti sono state convocate previo accordo sulla data per l'udienza di definizione che si è conclusa con il mancato accordo.

VISTO 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 22 dicembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 19 gennaio 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

- Si rileva altresì che nella nota di convocazione datata 22 dicembre 2014, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 16 gennaio 2014, assegnando poi il termine per le memorie aggiuntive in due giorni, senza considerare che i due giorni coincidevano con le giornate di sabato e domenica.

- La compagnia telefonica ha presentato le memorie difensive con nota acquisita al protocollo del CO.RE.COM. al n°95 in data 16 gennaio 2015.

- In detta memoria, la compagnia telefonica Telecom Itala s.p.a sostiene che la mancata migrazione è da addebitare alla compagnia telefonica Tiscali. S.p.a che non ha rilasciato la posizione, tanto è vero che l'utente attualmente fruisce ancora del servizio offerto dalla sopraccitata compagna telefonica.

- L'utente ha presentato memorie aggiunte con nota inviata via pec in data 18 gennaio 2015 acquisita al protocollo in data 19 gennaio 2105 al n°99/COM/15.

RILEVATO che la richiesta di conciliazione, il modello GU5, e la successiva richiesta di definizione sono stati presentati solo avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s. p.a. e non avverso anche la precedente compagnia telefonica Tiscali, s.p.a. che per ammissione dell'utente continua a svolgere ancora il servizio ADSL.

Le richieste inoltre mediante UG e GU14 del 10/12/2014 riguardano esclusivamente l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL e per l'applicazione di un piano tariffario differente da quello concordato "Tutto Telecom Italia" con "Voce senza limiti".

CONSIDERATO che la Telecom nelle note difensive ha prodotto la comunicazione inviata all'utente in data 03/02/2014 attestante l'attivazione del servizio Voce senza limiti che prevede Linea Telefonica e Telefonate illimitate e gratuite verso tutti i Numeri fissi nazionali. Nel contempo nelle memorie difensive la compagnia telefonica relativamente al servizio ADSL afferma che lo stesso è ancora attivo con diverso operatore, ed aggiunge che quest'ultimo "deve considerarsi l'unico responsabile dei pregiudizi eventualmente subiti a causa del mancato rilascio della pozione e per il ritardo nella relativa procedura di attivazione". Di fatto la Telecom Italia s.p.a conferma che l'utente aveva richiesto un contratto che prevede sia la telefonia che l'ADSL

RITENUTO che la richiesta di indennizzo per la mancata migrazione non può essere accolta, atteso che il processo di migrazione vede due soggetti interessati, e solo dal confronto comparato dei due soggetti è possibile desumere chi ha commesso e quanto ha commesso l'inadempimento, e l'utente ha presentato istanza solo avverso alla sola Telecom Italia s.p.a. che ha addossato la responsabilità all'altra compagnia telefonica, dall'altra è evidente che la Telecom Italia s.p.a. ha modificato il piano tariffario.

RITENUTO che si può, pertanto prendere in esame la sola richiesta di indennizzo per modifica del piano tariffario ex art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS; il periodo in considerazione va determinato dalla data di presentazione del UG ovvero il 24 novembre 2014 alla data del 15 dicembre 2015 ovvero quando si è tenuta l'ultima udienza nel corso della quale l'utente ha precisato gli indennizzi maturati e di fatto ha accettato la mancata migrazione dell'ADSL ed il cambio tariffario.

L'indennizzo, pertanto da calcolare è di €. 5,00 (cinque/00) al giorno da moltiplicare per 387 giorni, per un importo complessivo di €. 1.920,00 (millenovecentoventi/00), ai quali vanno aggiunte le spese di giudizio che si possono quantificare in €.100,00 (cento/00).

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. N. 502 del 18/01/2016 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.122/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 502/2016 del 18/01/2016 che si allega alla presente; condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere in favore dell'istante : Guglielmi:

1. indennizzi maturati per la mancata migrazione dell'ADSL ed il cambio tariffario importo complessivo di €. 1.920,00 (millenovecentoventi/00);
2. spese di giudizio €.100,00 (cento/00);
3. tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione fino all'effettivo soddisfo.

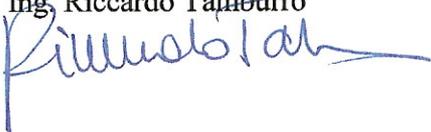
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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 Vice Presidente
Avv. Giuseppe Miletì





corecom
MOLISE



Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000502/16 Del 18/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°122/2014

Premesso

In data 22/12/2014 è stata presentata dall'utente Guglielmi una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°2059/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l'utenza privata del ricorrente, per mancata attivazione del servizio ADSL a seguito di migrazione dalla compagnia telefonica Tiscali.

L'utente ha presentato anche un modello GU5 unitamente al modello UG in occasione della presentazione della istanza di conciliazione avvenuta in data 24/11/2014.

Si osserva che:

il funzionario preposto alla fase della conciliazione ha rimesso una nota alla compagnia telefonica in data 24/11/2014 con la quale ha richiesto la produzione di memorie e/o documenti utili ai fini dell'adozione del provvedimento temporaneo;

a seguito di tale nota, il funzionario ha emesso un provvedimento temporaneo ex art. 5 delibera 173/07/CONS, con il quale in sintesi non ha adottato alcun provvedimento nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA s.p.a per carenza di presupposti a seguito dell'avvenuta riattivazione spontanea del servizio per l'utenza telefonica in questione;

in data 09.12.2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, a seguito di tale mancato accordo, l'utente ha presentato istanza di definizione e successivamente in data 16/02/2015 un nuovo modello GU5 avverso la sola compagnia telefonica Telecom, con le medesime motivazione, ovvero la mancata migrazione del servizio ADSL dell'utenza telefonica 0865497193.

A seguito della presentazione del modello GU5, è stato emesso con nota n°363/COM/15 del 17/02/2015 un provvedimento temporaneo reiterato con nota n°474/COM/15 del 02/03/2015.

Con nota del 24/07/2015 l'avv. Paola Apollonio ha comunicato che i provvedimenti temporanei non hanno avuto esito, e pertanto chiede la fissazione di una udienza per la discussione della definizione.

Si osserva preliminarmente che le parti erano state convocate per l'udienza di definizione del 19 gennaio 2015 rinviata perché i termini assegnati dall'allora responsabile del procedimento non erano congrui e successivamente riconvocata per il giorno 16 febbraio 2015.

Infine, in data 15.12.2015 le parti sono state convocate previo accordo sulla data per l'udienza di definizione che si è conclusa con il mancato 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; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 22 dicembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 19 gennaio 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

La documentazione rimessa dalle parti:

R. Tamburro

Si rileva altresì che nella nota di convocazione datata 22 dicembre 2014, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 16 gennaio 2014, assegnando poi il termine per le memorie aggiuntive in due giorni, senza considerare che i due giorni coincidevano con le giornate di sabato e domenica.

La compagnia telefonica ha presentato le memorie difensive con nota acquisita al protocollo del CO.RE.COM. al n°95 in data 16 gennaio 2015.

In detta memoria, la compagnia telefonica Telecom Itala s.p.a sostiene che la mancata migrazione è da addebitare alla compagnia telefonica Tiscali. S.p.a che non ha rilasciato la posizione, tanto è vero che l'utente attualmente fruisce ancora del servizio offerto dalla sopraccitata compagnia telefonica.

L'utente ha presentato della memorie aggiunte con nota inviata via pec in data 18 gennaio 2015 acquisita al protocollo in data 19 gennaio 2105 al n°99/COM/15.

Nel merito.

Si rileva che la richiesta di conciliazione, il modello GU5, e la successiva richiesta di definizione sono stati presentati solo avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s. p.a. e non avverso anche la precedente compagnia telefonica Tiscali, s.p.a. che per ammissione dell'utente continua a svolgere ancora il servizio ADSL.

Le richieste inoltre mediante UG e GU14 del 10/12/2014 riguardano esclusivamente l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL e per l'applicazione di un piano tariffario differente da quello concordato "Tutto Telecom Italia" con "Voce senza limiti".

La Telecom nelle note difensive ha prodotto la comunicazione inviata all'utente in data 03/02/2014 attestante l'attivazione del servizio Voce senza limiti che prevede Linea Telefonica e Telefonate illimitate e gratuite verso tutti i Numeri fissi nazionali. Nel contempo nelle memorie difensive la compagnia telefonica relativamente al servizio ADSL afferma che lo stesso è ancora attivo con diverso operatore, ed aggiunge che quest'ultimo "deve considerarsi l'unico responsabile dei pregiudizi eventualmente subiti a causa del mancato rilascio della pozione e per il ritardo nella relativa procedura di attivazione". Di fatto la Telecom Italia s.p.a conferma che l'utente aveva richteisto un contratto che prevede sia la telefonia che l'ADSL

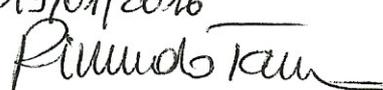
Conclusione

Se da una parte al richiesta di indennizzo per la mancata migrazione non può essere accolta, atteso che il processo di migrazione vede due soggetti interessati, e solo dal confronto comparato dei due soggetti è possibile desumere chi ha commesso e quanto ha commesso l'inadempimento, e l'utente ha presentato istanza solo avverso alla sola Telecom Italia s.p.a. che ha addossato la responsabilità all'altra compagnia telefonica, dall'altra è evidente che la Telecom Italia s.p.a. ha modificato il piano tariffario.

Si può, pertanto prendere in esame la sola richiesta di indennizzo per modifica del piano tariffario ex art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS; il periodo in considerazione va determinato dalla data di presentazione del UG ovvero il 24 novembre 2014 alla data del 15 dicembre 2015 ovvero quando si è tenuta l'ultima udienza nel corso della quale l'utente ha precisato gli indennizzi maturati e di fatto ha accettato la mancata migrazione dell'ADSL ed il cambio tariffario.

L'indennizzo, pertanto da calcolare è di €. 5,00 (cinque/00) al giorno da moltiplicare per 387 giorni, per un importo complessivo di €. 1.920,00 (millenovecentoventi/00), ai quali vanno aggiunte le spese di giudizio che si possono quantificare in €.100,00 (cento/00).

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
19/01/2016


Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre
