



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Deliberazione n° 11
del 17/02/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente D'Andrea 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>Mileti</i>	
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente	<i>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 15/01/2014 prot. n. 70/COM/14 con la quale con la quale il Sig. D’Andrea . ha chiesto l’intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la contro la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ;
L’istanza riguardava la richiesta di indennizzo riguardate l’utenza privata della ricorrente, per mancata attivazione del servizio ADSL ed interruzione del servizio sull’utenza telefonica 0865816484 .

CONSIDERATO CHE in data 06.12.2013 si è tenuta l’udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo attesa l’assenza in udienza della compagnia telefonica interessata

VISTA la nota del 20/01/2014 con cui il Corecom ha notificato alle parti, ai sensi dall’art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS, l’avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia , fissando termini per lo scambio di memorie , repliche e documentazione e la data per l’udienza al 26.02.2014 ;

CONSIDERATO che si è tenuta l’udienza, conclusasi con esito negativo, atteso che nessun accordo è stato raggiunto dalle parti.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

VISTA la documentazione rimessa dalle parti si osserva che nella nota di convocazione datata 20 gennaio 2014, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 22 febbraio 2014.

a) L’utente ha presentato una corposa documentazione, contenente il reclamo prodotto dall’Avv. Michele Sansone mediante A/R del 28/10/2013 ricevuta dalla Telecom Italia s.p.a. in data 30/10/2013; la nota di risposta al reclamo della Telecom Italia s.p.a. datata 27/11/2013 prot.C10937467 Certificato attestante il risultato della misura della qualità del servizio di accesso ad

internet da postazione fissa rilevato in data 9.01.2014 IP 79.3.178.177. istanze prodotte alla Rai Regionale per l'acquisizione di un servizio giornalistico attestante l'assenza su tutto il territorio del Comune di Roccamandolfi del segnale Telecom.

b) L'utente ha inoltre prodotto ulteriori memorie difensive mediante posta elettronica non protocollata dalla struttura, ma inviata in data 22/02/2014, contenente anche la trascrizione di alcune interviste rese alla RAI Regionale;

c) La Telecom Italia s.p.a. ha presentato memorie difensive mediante fax inviato in data 20/02/2014 acquisite al protocollo in pari data al n°273/COM/14, quindi entro i termini assegnati, e pertanto le stesse possono essere prese in considerazione ai fini della valutazione del reclamo.

SI RILEVA che nella documentazione prodotta dall'utente la compagnia telefonica ha già erogato un indennizzo in data 20 gennaio 2014 di Euro 322,89 (trecentoventidue/89).

Si rileva altresì che il rimborso erogato dalla compagnia telefonica pari ad Euro 322,89 (trecentoventidue/89) è avvenuto in data successiva alla richiesta di indennizzo formulata dall'utente, e pertanto il reclamo è a tutti gli effetti valido, del rimborso in questione si terrà conto in sede di calcolo dell'indennizzo.

- Relativamente agli indennizzi richiesti, occorre verificare la rispondenza tra le richieste formulate in sede di presentazione del modello UG e quelle presentate con il modello GU14; solo le richieste presentate in entrambe le procedure saranno oggetto di valutazione.

- Relativamente alla richiesta di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo, si osserva che l'unico reclamo presentato formalmente dall'Utente risulta quello inviato dall'Avv. Sansone mediante A/R datata 28/10/2013 e pervenuta in data 30/10/2013 come da copia della ricevuta di ritorno prodotta. A tale reclamo la Telecom Italia s.p.a. ha dato riscontro con nota datata 14.12.2013 prot C11011396 come da nota allegata dall'utente. La Carta dei Servizi della compagnia telefonica prevede all'art. 6 il termine di trenta giorni per la risposta ai reclami, e pertanto poiché la risposta è pervenuta con 14 giorni di ritardo oltre i termini convenuti, l'utente ha diritto all'indennizzo di €. 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, per un importo complessivo di Euro 14,00 (quattordici/00) ex art. 11, comma 1, del regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS.

- Relativamente al disservizio denunciato, occorre comprendere, se lo stesso è da configurare come malfunzionamento del servizio o come interruzione del servizio; anche in questo caso, ci viene incontro l'utente che nelle memorie difensive ha prodotto il testo delle interviste rilasciate ai cornisti, dal quale si evince che il servizio è stato reso in modo discontinuo ed irregolare così che l'indennizzo da applicare è quello previsto dall'art. 5, comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, ovvero Euro 2,5 (due/5) al giorno.

- La data di decorrenza per il calcolo dell'indennizzo è quella di presentazione del reclamo ovvero del 30/10/2013, alla quale vanno aggiunti solo n° 2 giorni come da art. 4 della Carta dei Servizi Telecom Italia s.p.a. perché lavorativi, fino al 31 agosto 2015 data in cui i disservizi alla linea ADSL sono terminati.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 518 del 19/01/2016 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. 3/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 518 del 19/01/2016 che si allega alla presente, e decide che l'istanza dell'utente può essere accolta in parte, relativamente ai disservizi sofferti sulla linea telefonica relativamente alla connessione ADSL;

- che la durata del disservizio sofferto è di 670 giorni, mentre l'importo dell'indennizzo è di Euro 2,5 (due/50) al giorno, per complessivi Euro 1.670,00 (milleseicentosettanta/00);
- l'utente ha diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo determinato come sopra in Euro 14,00(quattordici/00)
- ai quali vanno detratti Euro 322,89 già indennizzati dalla compagnia telefonica sia pur dopo la presentazione del reclamo;
- per quanto attiene le spese del reclamo si proporre di quantificare le stesse in euro 100,00 (cento/00).

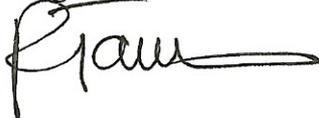
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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.

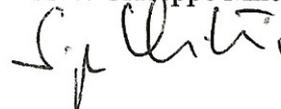
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del 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



Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0000518/16 Del 19/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°3/2014

Premesso

In data 15/01/2014 è stata presentata dall'utente D'Andrea una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°70/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo riguardate l'utenza privata della ricorrente, per mancata attivazione del servizio ADSL ed interruzione del servizio sull'utenza telefonica 0865816484.

In data 06.12.2013 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo attesa l'assenza in udienza della compagnia telefonica interessata

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 20 gennaio 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 26.02.2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 26.02.2014 si è tenuta l'udienza, conclusasi con esito negativo, atteso ch nessun accordo è stato raggiunto dalle parti.

La documentazione rimessa dalle parti:

Preliminarmente si osserva che nella nota di convocazione datata 20 gennaio 2014, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 22 febbraio 2014.

L'utente ha presentato una corposa documentazione, contenente il reclamo prodotto dall'Avv. Michele Sansone mediante A/R del 28/10/2013 ricevuta dalla Telecom Italia s.p.a. in data 30/10/2013; la nota di risposta al reclamo della Telecom Italia s.p.a. datata 27/11/2013 prot.C10937467 Certificato attestante il risultato della misura della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa rilevato in data 9.01.2014 IP 79.3.178.177. istanze prodotte alla Rai Regionale per l'acquisizione di un servizio giornalistico attestante l'assenza su tutto il territorio del Comune di Roccamandolfi del segnale Telecom.

L'utente ha inoltre prodotto ulteriori memorie difensive mediante posta elettronica non protocollata dalla struttura, ma inviata in data 22/02/2014, contenente anche la trascrizione di alcune interviste rese alla RAI Regionale.

La Telecom Italia s.p.a. ha presentato memorie difensive mediante fax inviato in data 20/02/2014 acquisite al protocollo in pari data al n°273/COM/14, quindi entro i termini assegnati, e pertanto le stesse possono essere prese in considerazione ai fini della valutazione del reclamo.

P. 1211 

La compagnia telefonica rileva che l'istanza prodotta dall'utente mediante GU14, presenta richieste nuove rispetto a quella avanza con il modello UG, ed inoltre contempla la richiesta di risarcimento del danno, richiesta inammissibile in sede di definizione presso i CORECOM.

La compagnia telefonica rileva altresì che ha già erogato un indennizzo all'utente in data 20 gennaio 2014 di Euro 322,89 (trecentoventidue/89).

Le parti non hanno presentato repliche alle memorie presentate dall'altra controparte.

Nel merito.

Si rileva il rimborso erogato dalla compagnia telefonica pari ad Euro 322,89 (trecentoventidue/89) è avvenuto in data successiva alla richiesta di indennizzo formulata dall'utente, e pertanto il reclamo è a tutti gli effetti valido, del rimborso in questione si terrà conto in sede di calcolo dell'indennizzo.

Relativamente agli indennizzi richiesti, occorre verificare la rispondenza tra le richieste formulate in sede di presentazione del modello UG e quelle presentate con il modello GU14; solo le richieste presentate in entrambe le procedure saranno oggetto di valutazione.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo, si osserva che l'unico reclamo presentato formalmente dall'Utente risulta quello inviato dall'Avv. Sansone mediante A/R datata 28/10/2013 e pervenuta in data 30/10/2013 come da copia della ricevuta di ritorno prodotta. A tale reclamo la Telecom Italia s.p.a. ha dato riscontro con nota datata 14.12.2013 prot C11011396 come da nota allegata dall'utente. La Carta dei Servizi della compagnia telefonica prevede all'art. 6 il termine di trenta giorni per la risposta ai reclami, e pertanto poiché la risposta è pervenuta con 14 giorni di ritardo oltre i termini convenuti, l'utente ha diritto all'indennizzo di €. 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, per un importo complessivo di Euro 14,00 (quattordici/00) ex art. 11, comma 1, del regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS.

Relativamente al disservizio denunciato, occorre comprendere, se lo stesso è da configurare come malfunzionamento del servizio o come interruzione del servizio; anche in questo caso, ci viene incontro l'utente che nelle memorie difensive ha prodotto il testo delle interviste rilasciate ai cornisti, dal quale si evince che il servizio è stato reso in modo discontinuo ed irregolare così che l'indennizzo da applicare è quello previsto dall'art. 5, comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, ovvero Euro 2,5 (due/5) al giorno.

La data di decorrenza per il calcolo dell'indennizzo è quella di presentazione del reclamo ovvero del 30/10/2013, alla quale vanno aggiunti solo n° 2 giorni come da art. 4 della Carta dei Servizi Telecom Italia s.p.a. perché lavorativi, fino al 31 agosto 2015 data in cui i disservizi alla linea ADSL sono terminati.

Conclusioni.

L'istanza dell'utente può essere accolta in parte, relativamente ai disservizi sofferti sulla linea telefonica relativamente alla connessione ADSL.

La durata del disservizio sofferto è di 670 giorni, mentre l'importo dell'indennizzo è di Euro 2,5 (due/50) al giorno, per complessivi Euro 1.670,00 (milleseicentasettanta/00); l'utente ha diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo determinato come sopra in Euro 14,00 (quattordici/00) ai quali vanno detratti Euro 322,89 (trecentoventidue/89) già indennizzati dalla compagnia telefonica sia pur dopo la presentazione del reclamo.

Per quanto attiene le spese del reclamo si propone di quantificare le stesse in Euro 100,00 (cento/00).

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
19/01/2016
Pillubotau

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre