



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

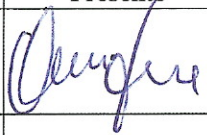
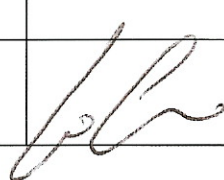
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 14
del 29/2/16

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

L'anno DUEMILASEDICI (2016), il giorno VENTINOVE (29) del mese di FEBBRAIO (2) 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		X
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

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 26/11/2014 prot. n. 1878/COM/14 con la quale con la quale l’utente Mainella ha chiesto l’intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la compagnia telefonica BT Italia s.p.a relativa all’utenza telefonica n. 0874/8999048 codice cliente 00916318;

CONSTATATO che l’utente contesta alle società BT ITALIA s.p.a., in primo luogo l’attivazione della migrazione dell’utenza telefonica dalla TELECOM Italia s.p.a. nonostante che l’adesione all’offerta fosse stata raccolta telefonicamente da persona priva di potere contrattuale all’interno dell’azienda e nonostante lettere di revoca, fax e raccomandate non ultima quella dell’Avv. Marina Palangio datata 27.06.2014.

CONSTATATO altresì che ulteriori contestazioni riguardano comunque l’attivazione di una doppia linea mai richiesta e la sospensione del servizio dal 5 luglio 2014 a tutto il 3 settembre 2014 e l’emissione di fatture non dovute.

CONSIDERATO che l’utente aveva presentato il modello UG a seguito del quale si è tenuta in data 29.10.2014 l’udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, a causa della mancata comparizione della compagnia telefonica.

VISTA la nota n°18828/COM/15 del 26 novembre 2014 con la quale l’ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall’utente ed a convocare le parti per il giorno 19 dicembre 2014, fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

VISTO che il giorno 19.12.2014, come disposto, non si è tenuta l’udienza, per mancata comparizione della compagnia telefonica convenuta la quale tra l’altro non ha rimesso memorie difensive.

CONSTATA che il disservizio attiene :

- attivazione di una linea non richiesta;
- attivazione di un servizio non richiesto;
- sospensione di un servizio per n°59 giorni;
- mancato riscontro ai reclami a partire dal 27.06.2014 del'Avv. Palangio;
- emissione di fatture per servizi non resi;
- emissione di fatture anche successivamente al periodo di rientro alla Telecom Italia 04/09/2014.

VISTO che il reclamo riguarda una utenza Business e pertanto si riporta a quanto disposto dal comma 2 dell'art.12 della allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

Per quanto concerne l'applicazione degli indennizzi si rinvia alla tabella appresso indicata:

	Art.	Importo	Importo maggiorato ex comma 2 art. 12	giorni	totale
attivazione di una linea non richiesta;	4	5,00	10	59	590,00
attivazione di un servizio non richiesto;	8	5,00	5	59	295,00
sospensione di un servizio per n°59 giorni;	4	7,50	15	59	885,00
mancato riscontro ai reclami dal 27.06.2014 Avv. Palangio;	11	1,00	1	67	67,00
emissione di fatture per servizi non resi;					storno fatture
emissione di fatture anche successivamente al periodo di rientro alla Telecom Italia 04/09/2014.					storno fatture
Spese di giudizio					150,00
					1.987,00

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 5988 del 21/09/2015 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. 70/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 5988 del 21/09/2015 che si allega alla presente;
- Condanna : la BT Italia s.p.a. corrispondere all'utente, Mainella a titolo di indennizzo la somma di 1837,00.

- Dispone lo storno delle fatture inoltrate dalla BT Italia in relazione alle utenze
e l'
• Condanna la BT Italia s.p.a. corrispondere all'utente, Mainella la somma di
€150,00 a titolo di spese di procedura.

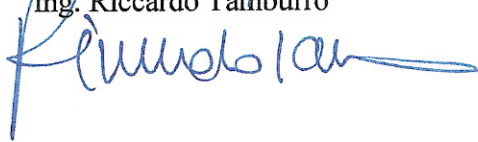
Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di definizione sino all'effettivo soddisfo
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia 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. 0005988/15 Del 21/09/2015
Arrivo - Consiglio - A MANO



Campobasso, lì

Al Signor
Segretario del
Consiglio Regionale
Dott. Vincenzo TOMA

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°70/2014

Premesso

In data 26.11.2014 è stata presentata dall'utente Mainella una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1878/COM/14, avverso la compagnia telefonica BT ITALIA s.p.a. relativa all'utenza telefonica (codice cliente)

L'utente contesta alle società BT ITALIA s.p.a., in primo luogo l'attivazione della migrazione dell'utenza telefonica dalla TELECOM Italia s.p.a. nonostante che l'adesione all'offerta fosse stata raccolta telefonicamente da persona priva di potere contrattuale all'interno dell'azienda e nonostante lettere di revoca, fax e raccomandate non ultima quella dell'Avv. Marina Palangio datata 27.06.2014.

Ulteriori contestazioni riguardano comunque l'attivazione di una doppia linea mai richiesta e la sospensione del servizio dal 5 luglio 2014 a tutto il 3 settembre 2014 e l'emissione di fatture non dovute.

Preliminarmente si osserva che l'utente aveva presentato il modello UG a seguito del quale si è tenuta in data 29.10.2014 l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, a causa della mancata comparizione della compagnia telefonica.

Con nota n°18828/COM/15 del 26 novembre 2014 l'ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 19 dicembre 2014, fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 19.12.2014, come disposto, non si è tenuta l'udienza, per mancata comparizione della compagnia telefonia convenuta la quale tra l'altro non ha rimesso memorie difensive.

Il disservizio riconosciuto dalla compagnia telefonica riguarda quindi:

- attivazione di una linea non richiesta;
- attivazione di un servizio non richiesto;
- sospensione di un servizio per n°59 giorni;
- mancato riscontro ai reclami a partire dal 27.06.2014 del'Avv. Palangio;
- emissione di fatture per servizi non resi;

- emissione di fatture anche successivamente al periodo di rientro alla Telecom Italia 04/09/2014.

Si evidenzia che il reclamo riguarda una utenza Business e pertanto si riporta a quanto disposto dal comma 2 dell'art.12 della allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

Per quanto concerne l'applicazione degli indennizzi si rinvia alla tabella appresso indicata:

	Art.	Importo	Importo maggiorato ex comma 2 art. 12	giorni	totale
attivazione di una linea non richiesta;	4	5,00	10	59	590
attivazione di un servizio non richiesto;	8	5,00	5	59	295
sospensione di un servizio per n°59 giorni;	4	7,50	15	59	885
mancato riscontro ai reclami dal 27.06.2014 Avv. Palangio;	11	1,00	1	67	67
emissione di fatture per servizi non resi;					storno fatture
emissione di fatture anche successivamente al periodo di rientro alla Telecom Italia 04/09/2014.					storno fatture
Spese di giudizio					150
					1.987,00

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

IL SEGRETARIO GENERALE