



Consiglio Regionale
del Molise

**corecom
MOLISE**



Autorità per la Garanzia
nelle Comunicazioni

Deliberazione n° 30 del 17/12/14

**OGGETTO: Definizione controversia
srl.**

c/ COMPAGNIA ITALIA MOBILE

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla
presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<i>Assente.</i>

Verbalizza

IL CORECOM MOLISE

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 e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 18/07/2014 prot.1211/COM/14, con la quale la sig.ra ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Compagnia Italia Mobile srl;

VISTA la nota prot. n.1211/COM/14 del 31/07/2014, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 12 settembre 2014 ore 13,00 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

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

RILEVATO QUANTO SEGUE:

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 18/07/2014 prot. n.1211/COM/13 la sig.ra dichiarava di avere una controversia nei confronti di Compagnia Italia Mobile srl relativamente all'utenza mobile per i seguenti motivi: *1) Mancata/parziale fornitura del servizio; 2) Interruzione/sospensione del servizio; 3) mancata fornitura gratuita di servizi sms per utenti sordi*.
- b) L'istante assumeva di essere titolare della sim sulla quale l'operatore ha riconosciuto l'invio di 50 SMS gratis a giorno in qualità di utente sordo, ai sensi della delibera Agcom 514/07/CONS. L'utente contesta il comportamento dell'operatore che disattivava il servizio in mancanza di credito sulla sim che veniva riattivato solo dopo ulteriori ricariche sebbene avesse diritto ad un servizio del tutto gratuito. Concludeva chiedendo il rispetto della citata normativa Agcom obbligando l'operatore a fornire gratuitamente e senza oneri l'invio di 50 sms al giorno, la restituzione di €.15,00 quale credito non rimborsato per l'invio di sms e l'indennizzo di €.100,00 per il disservizio causato oltre al rimborso spese procedimento.
- c) Compagnia Italia Mobile srl non ha inviato alcuna memoria difensiva.
- d) All'udienza del 12 settembre 2014 era presente solo parte istante. Pertanto non essendo possibile alcun accordo per mancanza di controparte, l'istanza viene introitata dal Corecom per la decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE.

Osservazioni in rito.

L'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

nel merito.....

♦ **Sull'applicazione dei benefici previsti per gli utenti sordi.**

L'istante, già titolare di sim della Compagnia Italia Mobile srl, riferisce di utilizzare da oltre due anni il servizio di invio gratuito di sms in quanto utente sordo. L'operatore avrebbe dovuto fornire tale servizio in modo del tutto gratuito invece richiedeva, sulla sim, un credito sufficiente in base ai sms da inviare; in mancanza il servizio veniva sistematicamente sospeso fino a nuova ricarica come di fatto è accaduto in numerose occasioni. L'utente riferisce di aver inviato diversi reclami telefonici all'operatore senza avere alcun riscontro. Nella fattispecie, si è verificato che l'operatore concedeva l'utilizzo gratuito fino a 50 sms al giorno, a patto che sulla relativa sim fosse presente un adeguato credito di almeno 6,00 euro al giorno (50sms x 12 cent. cad.), che per un mese avrebbe costretto un ingiusto esborso di €.180,00 che solo successivamente l'operatore avrebbe rimborsato con bonus di pari importo al cliente. Pertanto chiedeva al Corecom di obbligare l'operatore a fornire il servizio di invio degli sms in modo del tutto gratuito e senza alcun onere a proprio carico oltre al rimborso del credito di €.15,00, l'indennizzo per il disservizio subito e le spese del procedimento.

Il ricorso è fondato e può essere accolto.

L'operatore in base alla vigente normativa è tenuto a fornire gratuitamente, fino a 50 sms gratis al giorno in favore delle persone sorde, senza alcun onere a loro carico come previsto dalla Delibera Agcom 514/07/CONS allegato A, che all'art. 3 comma 1 e 4 (Misure specifiche per sordi): "Ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481, gli operatori di telefonia mobile predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi che comprenda l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno, e nella quale il prezzo di ciascun servizio fruibile da tali utenti non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza, anche nell'ambito di promozioni.

4. L'adesione all'offerta specifica di cui al comma 1 può essere effettuata, senza oneri, al momento della conclusione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto, presentando all'operatore di telefonia mobile la certificazione medica comprovante la sordità rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica.

La citata norma non prevede dunque alcun aggravio ulteriore a carico dell'utente sordo.

L'operatore invece in violazione della citata normativa costringeva di fatto l'istante, per oltre due anni, a pagare preventivamente il costo di un servizio gratuito garantito dall'Autorità a soggetti affetti da sordità, con conseguente inadempimento contrattuale.

Per tali motivi operatore va condannato al pagamento di un indennizzo in favore dell'istante, nella misura prevista dall'art. 12 del Regolamento Agcom approvato con Del.73/11/CONS "computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il disservizio oggetto del disservizio, ovvero per i servizi gratuiti secondo equità".

Nel caso de quo essendo il servizio gratuito e considerato che l'inadempimento è perdurato da oltre due anni si ritiene equo un indennizzo pari ad €. 750.00

♦ **Sull'interruzione del servizio.**

L'istante ha solo lamentato nell'atto introduttivo del procedimento, frequenti interruzioni del servizio senza peraltro indicare o allegare date e eventuali reclami. Pertanto in assenza di elementi certi non può essere riconosciuto alcun indennizzo. riguardo e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto.

Sul mancato rimborso del traffico.

L'istante ha contestato all'operatore il mancato rimborso di €15,00 di traffico utilizzato per l'invio di sms gratuiti che nulla ha replicato in merito. Pertanto in mancanza di prova contraria secondo il disposto dell'art.115 comma 1 c.p.c. come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui *"fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*, tale somma va rimborsata all'istante.

Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, la Compagnia Italia Mobile non ha partecipato in alcun modo al procedimento instaurato omettendo di inviare memorie difensive e di essere presente alle udienze di conciliazione e definizione.

Per tale motivo a carico dell'operatore va posto il rimborso per spese di procedimento pari ad €100,00.

. Per tali motivi:

DELIBERA DI

- Accogliere l'istanza presentata da _____ in data 18/7/2014 e di condannare la Compagnia Italia Mobile srl al pagamento del seguente indennizzo in favore dell'istante:
- €750,00 per inadempimento contrattuale e violazione di normativa Agcom in favore di utenti sordi.
- €15,00 per rimborso credito telefonico;
- € 100,00 per spese di procedimento di prima e seconda istanza:

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dal 09/06/2013 al 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.

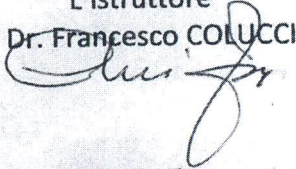
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

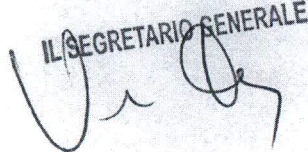
La presente delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'istruttore

Dr. Francesco COLUCCI

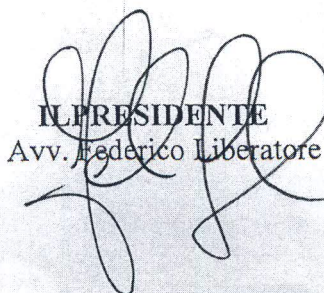


IL SEGRETARIO GENERALE



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore



Il verbalizzante

