



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Deliberazione n° 05
del 23/01/2017

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

L'anno duemiladiciassette, (2017) il giorno ventitrè (23) del mese di gennaio(01) 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		

Verbalizza il Direttore del Servizio dr.ssa Angela Aufiero;

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 di definizione presentata in data 11/09/2014 dalla *Telecom Italia s.p.a.* mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1440/COM/14, avverso la compagnia Telecom Italia s.p.a, e che a seguito dell'udienza di definizione del 28 ottobre 2014 le parti precisavano le loro posizioni senza addivenire a nessun accordo transattivo e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 703 del 23/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

IL CO.RE.COM. all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

- in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.87/2014 prot. n. 1440/COM/14 del 11/09/2014, di approvare integralmente la relazione istruttoria prot. N. 703/17 del 23/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- di condannare la Compagnia telefonica Telecom Italia SpA a corrispondere alla *Telecom Italia s.p.a.*, in persona del legale rapp.te, euro 4.540,00 oltre agli interessi legali sino al soddisfo sulle voci di indennizzo riconosciute.
- di condannare la Compagnia telefonica Telecom Italia SpA a corrispondere alla *Telecom Italia s.p.a.*, in persona del legale rapp.te la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

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.

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

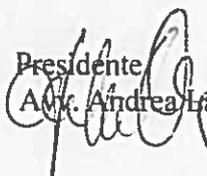
Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 3 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 Verbalizzante
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa



Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000703/17 Del 23/01/2017
Interna - Consiglio -



Al Co.re.com MOLISE

SEDE

Oggetto: Procedura di definizione – relazione Pratica n.87/2014

Premesso

Con istanza pervenuta al Corecom in data 10.07.2014, prot.1134/COM/14, la società [redacted] Srl richiedeva all'Autorità per le Garanzie di esperire il previsto tentativo di conciliazione con la Telecom Italia SpA e riferito alla utenza di telefonia fissa business e l'organismo di conciliazione fissava l'udienza di discussione il giorno 11.09.2014 all'esito della quale la parte istante non accettava la proposta di indennizzo omnicomprendente di euro 300,00 e pertanto il Responsabile del Procedimento dichiarava esperito e concluso il procedimento volto a tentare la conciliazione.

In data 11.09.2014 la GFC Srl, in persona del legale rappresentante, ha presentato istanza di definizione a mezzo di formulario GU14 di cui al prot. n.1440/COM/14 nei confronti della Telecom Italia S.p.A. per le utenze di telefonia fissa business, lamentando: 1) la mancata/parziale fornitura del servizio; 2) il ritardo nella fornitura del servizio; 3) prodotti e servizi non richiesti. A seguito della fissata udienza di conciliazione del 28 ottobre 2014 le parti precisavano le loro posizioni senza addvenire a nessun accordo transattivo.

Preliminarmente.

Si osserva che l'istanza presenta 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 settembre 2014 alla compagnia telefonica ed all'utente la convocazione per l'udienza disposta per il giorno 28 ottobre 2014 comunicando alla parti la possibilità di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il 24 ottobre 2014 ed entro i successivi tre giorni le memorie di replica.

La documentazione rimessa tra le parti:

L'utente in sede di presentazione dell'istanza con il formulario GU14 dell'11 settembre 2014 lamentava di aver "fatto richiesta in data 27.1.14 per il tramite del servizio 191 Telecom di disattivazione della opzione PBX sulla linea capostipite [redacted] e derivate [redacted] 3 - [redacted] al fine di traslocare la linea RGT in linea ISDN. Nonostante le promesse e i successivi reiterati solleciti a mezzo fax. Pec e racc. AR dell'Avv. Campolieti, l'opzione è stata disattivata a fine giugno 2014 mentre la linea ISDN non è mai stata attivata, con enormi difficoltà per la società, poiché la linea sebbene occupata risulta libera ad altri interlocutori ed è rimasta completamente isolata in altri periodi con ripercussioni sulle commesse, sulla produzione e danno immagine recate alla GFC. Chiede la immediata attivazione della linea ISDN non ancora avvenuta da gennaio 2014 a tutt'oggi, oltre ad un indennizzo quantomeno nella misura di euro 15.000,00 per i disservizi subiti e alla liquidazione delle spese di procedimento".

In data 23.10.2014 esso utente depositava memoria e documentazione di cui al prot.n.1708/COM/14 ed osservava che "La [redacted] srl in data 27.1.2014 richiedeva ... attraverso il servizio 191 la disattivazione dell'opzione PBX attiva sulla linea capostipite 0874/820000 e sulle linee derivate... per poter traslocare la linea RGT in ISDN... In data 11.2.2014 la scrivente procedeva a fare

istanza, sempre a mezzo del servizio 191 di trasloco della linea da RGT in ISDN, ma si sentiva rispondere dall'operatore che l'operazione non poteva essere effettuata, poiché era ancora attiva l'opzione PBX. Nel periodo che va da gennaio a tutto giugno 2014 la ... sollecitava la Telecom Italia spa con cadenza quasi giornaliera a disattivare l'opzione PBX ... solo a distanza di oltre 6 mesi l'opzione PBX veniva disattivata... Ritornata la linea da pbx ad RGT la ricorrente faceva istanza di trasformazione della linea in ISDN multinumero, aderendo all'offerta Valore + ... L'operatore Telecom forniva risposta positiva in merito alla accettazione della proposta e veniva inserita la richiesta a sistema Assegnato, veniva attribuito il numero di pratica 1-6816871512 con comunicazione che entro le successive 48 ore un tecnico della Telecom avrebbe contattato l'utente per l'installazione della borchia ISDN ... La C. ... srl ad oggi non è riuscita ancora ad ottenere il passaggio alla linea ISDN".

La Telecom Italia SpA presentava, a mezzo fax, il 24 ottobre 2014, di cui al Prot. n.1721/COM/14 del 27.10.2014, memoria difensiva e documentazione chiedendo **"1.Preliminarmente, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza GFC S.r.l., perché avente ad oggetto una richiesta di risarcimento danni e non di indennizzo, inammissibile in tale sede; nonché, sempre in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza GFC S.r.l. perché avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle formulate in primo grado, in violazione del principio del doppio grado di giudizio; 2.Nel merito respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti."**

L'utente in data 27.10.2014 depositava a mezzo fax memoria di replica e documentazione, di cui al Prot. n.1726/COM/14 del 27.10.14, ripercorrendo le doglianze già esposte.

Preliminarmente occorre evidenziare come l'istanza dell'utente sia ammissibile.

L'istanza di conciliazione contiene le medesime esposizioni fattuali dell'istanza di definizione. Non osta all'ammissibilità dell'istanza la circostanza che l'utente abbia chiesto il risarcimento del danno in quanto la stessa doveva essere interpretata come richiesta di indennizzo (confronta linee guida approvate con la delibera n.276/13/CONS al punto III.1.3).

L'istanza è fondata nei limiti di seguito indicati.

Occorre infatti evidenziare che, come ammesso anche dalla stessa Telecom Italia SpA, l'utente sin dal 27.01.2014 per il tramite del servizio 191 Telecom richiedeva l'attivazione del servizio ISDN che presupponeva la disattivazione della opzione PBX sulla linea capostipite 08 ... e derivate 08... - (...), al fine di traslocare la linea RGT in linea ISDN. Di contro la Telecom Italia SpA seppure dà atto di aver ricevuto la richiesta di attivazione del servizio ISDN e di averla accettata ha provveduto unicamente alla disattivazione del servizio PBX (con un ritardo di sei mesi), mentre non ha mai attivato il servizio ISDN. Né tantomeno ha dimostrato nel procedimento di essere impossibilitata all'attivazione del servizio, non avendo prodotto alcuna documentazione in merito.

Infatti la Telecom Italia SpA provvedeva solo in data 30 giugno 2014 alla disattivazione della opzione PBX e non forniva la linea ISDN. Conseguentemente, ai sensi del combinato disposto degli artt.3 e 12, l'utente ha diritto ad ottenere l'indennizzo pari ad euro 15,00 giornalieri per numero 227 giorni di ritardo di attivazione del servizio ISDN, per il corrispondente l'importo di euro 3.405,00.

L'utente ha altresì lamentato il cattivo funzionamento del servizio in quanto la linea nonostante fosse occupata risultava libera per coloro che la contattavano, nonché in alcuni periodi addirittura isolata. In merito a tale disservizi la Telecom Italia SpA non ha preso posizione né ha dimostrato di aver correttamente adempiuto alla propria prestazione. Conseguentemente all'utente deve essere riconosciuto un indennizzo (ai sensi del combinato disposto di cui all'art.5, comma 2, ed art.12, della delibera 73/11/CONS) pari ad euro 5,00 per i 227 giorni di malfunzionamento lamentati per complessivi euro 1.135,00.

La Telecom Italia SpA va altresì condannata al pagamento di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO
PROPONE:

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere l'istanza Prot. 1440/COM/14 dell'11/09/2014 nei limiti di quanto innanzi dedotto e di voler, per l'effetto, così provvedere:

Condannare la Compagnia telefonica Telecom Italia SpA a corrispondere alla _____, in persona del legale rapp.te, euro 4.540,00 a titolo di indennizzo come sopra meglio dettagliato; nonché di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, oltre agli interessi legali sino al soddisfo sulle voci di indennizzo riconosciute.

Campobasso li 23 gennaio 2017

Il Dirigente
Angela Aufiero

