

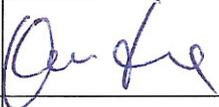


CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 01
del 25/01/16

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

L'anno DUEMILASEDICI, il giorno VENTICINQUE (25) del mese di GENNAIO, 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		assente

Verbalizza il Dirigente 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'utorità, 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 29/01/2015 prot. n. 206/COM/15 con la quale il Sig. Luigi Lombardi 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 prot. n.545 del 09/03/2015 con cui il Corecom ha comunicato alle parti , ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l’udienza al 30 marzo 2015 ore 18, 00 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione n. prot 9359 del 17/12/2015 che si allega alla presente ,

CONSIDERATO CHE :

1. il Signor Luigi Lombardi in data 29/01/2015 prot. n. 206/COM/15 ha presentato istanza al Corecom Molise dichiarando di avere una controversia nei confronti della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. relativa all’utenza fissa mobile 392/2411006 business ;
2. Nello specifico l’istante lamenta l’interruzione del servizio di telefonia mobile che si è protratto dal 16/07/2014 al 04/09/2014, per complessivi giorni 51. L’utente ha chiesto lo storno delle fatture pagate e delle ricariche eseguite, ma non ha prodotto nessun documento integrativo, nonostante che nel verbale dell’udienza del 30 marzo 2015 ne aveva fatto riserva;

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. 7 /2015 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 9359 del 17/12/2015 che si allega alla presente e conseguentemente condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere in favore dell'istante Lombardi la somma di €. 765,00 (settecentosessantacinque/00) determinata a seguito dell'indennizzo dovuto così come previsti dalla delibera 73/11/CONS e come appresso riportato:

1. Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ex art. 4, comma 1, dell'allegato "A" della delibera 73/11/CONS;
2. Maggiorazione del doppio del valore giornaliero trattandosi di utenza business, ex art. 12 comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;
3. Indennizzo complessivo per 51 giorni (dal 16/07/2014 al 4/09/2014) moltiplicato per 7,5 e per 2 con il risultato finale di €. 765,00 (settecentoessantacinque/00);

Condanna la compagnia telefonica a corrispondere all'utente la somma di €. 100 (euro cento) a titolo di spese della presente procedura.

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.

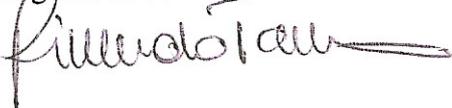
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

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 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.

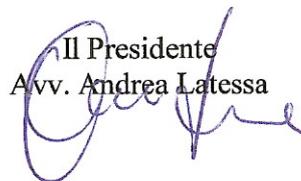
Il Verbalizzante

Ing. Riccardo Tamburro



Il Presidente

Avv. Andrea Latessa



Di quanto sopra, si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

Il Segretario Verbalizzante

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Tanzi', written in a cursive style.

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. Latessa', written in a cursive style.

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0009359/15 Del 17/12/2015
Interna - Consiglio -


Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°07/2015

Premesso

In data 29.01.2015 è stata presentata dall'utente Lombardi una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°206/COM/15, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a relativa all'utenza telefonica fissa mobile 392/2411006 business

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per di disagi determinati dall'interruzione del servizio telefonico a seguito di una richiesta di cambio del piano tariffario.

In data 28.11.2014 l'utente ha presentato il modello UG nel quale ha indicato quale data di riattivazione del servizio quella del 4.09.2014 e la data di inizio del disservizio nel 16.07.2014

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è quindi proponibile; pertanto con nota n°545/COM/15 del 09.03.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 marzo u.s. per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 30.3.2015 si è tenuta l'udienza, alla quale ha partecipato solo l'utente e si è conclusa con esito negativo, in seno al verbale l'utente si è riservato di presentare copia delle fatture pagate relative al servizio di cui all'offerta SMART non fruito.

A tutt'oggi tale documentazione non risulta prodotta agli atti, e pertanto non potrà essere inserita all'interno del provvedimento di definizione.

Tutto ciò premesso

la documentazione rimessa dalle parti.

Agli atti risulta la documentazione prodotta dal ricorrente in sede di presentazione del modello GU14 ed in sede di presentazione dei modelli UG .

L'utente in sede di presentazione del GU14 si è limitato a replicare il modello UG , aggiornandolo e senza inserire alcun documento. In sede di convocazione, non ha prodotto alcuna memoria difensiva integrativa anche la compagnia telefonia non ha prodotto memorie difensive.

Oggetto del reclamo

Il reclamo verte sulla interruzione del servizio di telefonia mobile che si è protratto dal 16.07.2014 al 04.09.2014.



86100 Campobasso - via Colitto, 7 - tel. 0874/424775/65 - fax 0874-424767
Email : corecommolise@cert.regione.molise.it - www.corecommolise.it



L'utente ha chiesto anche lo storno delle fatture pagate e delle ricariche eseguite, ma non ha prodotto alcun documento integrativo, nonostante che nel verbale dell'udienza del 30 marzo 2015 ne aveva fatto riserva.

L'utente non ha richiesto alcun indennizzo per il mancato riscontro ai reclamo, che tra l'altro sono stati riportati in modo generico, senza alcuna specifica data e pertanto non sono oggetto di quantificazione.

Nel merito

L'utente ha dichiarato di aver subito una interruzione nel servizio di telefonia mobile uso business, con inizio dal 16.07.2014 e con fine al 04.09.2014, per complessivi 51 giorni.

Trattandosi di una utenza business, l'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS all'art. 12 prevede un aumento di alcune indennità in ragione proprio della specifica destinazione.

Per quanto concerne la tipologia del disservizio denunciato, lo stesso rientra nella casistica prevista dall'art. 4 del soprarichiamato allegato, "Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio", il quale prevede un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

Gli altri indennizzi richiesti dall'utente non sono quantificabili, atteso che l'utente ha omesso di presentare la necessaria documentazione contabile, attestante l'effettivo pagamento delle fatture e delle ricariche.

La richiesta dell'utente deve considerarsi in parte accolta, e pertanto lo stesso ha diritto alla somma di Euro 765,00 (settecentosessantacinque/00) determinata a seguito dell'indennizzo dovuto così come previsti dalla delibera 73/11/CONS e come appresso riportato:

- Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ex art. 4, comma 1, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, pari a 7,5 Euro per ogni giorno di sospensione;
- Maggiorazione del doppio del valore giornaliero trattandosi di utenza business, ex. Art. 12 comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.
- Indennizzo complessivo per complessivi 51 giorni (dal 16.07.2014 al 04.09.2014) moltiplicato per 7,5 e per 2 con il risultato finale di Euro 765,00 (settecentosettantacinque/00).

Si ritiene, infine, opportuno riconoscere un ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 100,00 (cento/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.

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

Il funzionario

Dott. *Luca Dalla Torre*

SI CONDIVIDE.

R. Tauri