



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.19

Adunanza del 30 luglio 2018

Deliberazione n. 21/2018

Oggetto: Definizione GU14 prot. 14106 del 26/12/2017 C.T./Digitel ItaliaS.p.A
Interruzione/sospensione del servizio.Telefonia fissa – utenza business

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno trenta (30) del mese di luglio (07) 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 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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” ;

VISTO l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

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’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

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 la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 26/12/2017 prot. n. 14106 presentata dall’Istante C.T. mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Digitel Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 04/01/2018 prot. n. 105 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 19/06/2018 prot. n. 6412 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 10/07/2018;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 7963 del 25/07/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,
il Comitato, all’unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 7963 del 25/07/2018 :

DELIBERA

- 1) L' accoglimento dell' istanza di GU14 prot. 14106 del 26/12/2017 C.T./ Digitel Italia S.p.A Interruzione/sospensione del servizio.Telefonia fissa – utenza business - come di seguito indennizzato:
- a) Giorni 25 x € 7,50 = € 187,50 x 2 (servizi VOCE e FAX)= € 375,00 x 2 (utenza business) = €750,00 ex art. 4 co.1 e art.12 co.2.
 - b) Giorni 22 x € 7,50 = € 165,00 (servizio ADSL) x 2 (utenza business) = € 330,00 ex art. 4 co.1 e art. 12 co.2.
- 2) Lo storno delle fatture eventualmente emesse, dall'operatore Digitel Italia S.p.a. relative all'arco temporale 10/11/2017 - 05/12/2017 .
- 3) Il pagamento a carico di Digitel Italia S.p.A della somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

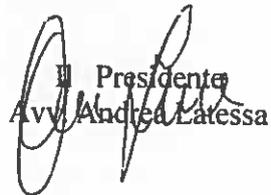
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

Servizio di supporto al Co.Re.Com. e agli organi collettivi di garanzia

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0007963/18 Del 25/07/2018
Interna - Consiglio -



Spett.le Co.Re.Com. Molise

Sede

Oggetto: Controversia
28/12/17. Trasmissione atti.

'Digitel s.p.a. . Ricorso GU14 prot. n.14106/17 del

Con riferimento alla pratica di cui all'oggetto si trasmette, per gli adempimenti di competenza, il relativo documento istruttorio.

Il Direttore del Servizio
Dott.ssa Angela Aufiero

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'Art. 24 del D.Lgs 07/03/2005 n. 82

Consiglio Regionale del Molise – Servizio supporto al Co.Re.Com. e agli organi collettivi di garanzia
Ufficio Definizioni Stragiudiziali
Campobasso – Via Colitto 7/15 – tel. 0874/424276/79– fax 0874-482089 –
segreteria.corecom@regione.molise.it
PEC corecommolise@cert.regione.molise.it www.corecommolise.it



Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 14106 del 26/12/2017 C.T./ Digital Italia S.p.A

Interruzione/sospensione del servizio.

Telefonia fissa – utenza business

Contratto n. 10043090745

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *“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, recante *“Istituzione dell’ Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato accordo quadro, con la quale la Regione Molise è stata delegata allo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie;

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 14106 del 26/12/2017 per la controversia C.T./Digital Italia s.p.a., la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.105/18 del 04/01/2108, il verbale di Udienza di definizione n.57 del 10/07/2018.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue.

L’istante ha prodotto in data 22/11/2017, istanza di definizione, pervenuta al Protocollo del CO.RE.COM. n.14106 del 26/12/17, avverso la compagnia Digital Italia S.p.A.

La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha esposto che *“dal giorno 10 novembre al giorno 5 dicembre 2017 telefoni e fax non funzionanti presso n. 2 sedi. Dal giorno 13 novembre 2017 al giorno 5 dicembre 2017 ADSL non funzionante. Non è stato dato*



senza preavviso dell'interruzione e solo in data 30/11/17 Digitel ci scrive dei suoi problemi sui servizi forniti. Il giorno 05/12/2017 è avvenuta la portabilità.

Per quanto sopra l'utente ha richiesto:

- 1) *Indennizzo di € 2.000,00 ex delibera 73/11/CONS AGICOM.*
- 2) *Annullamento delle fatture inviate.*

La posizione dell'operatore Digitel.

La Società Digitel Italia s.p.a., pur invitata con le note PEC sopra richiamate, a produrre memorie ed a comparire in udienza, non ha mai dato riscontro a quanto comunicato e quindi non ha partecipato alle fasi del procedimento.

PRELIMINARMENTE, l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile. Si prende atto dell'avvenuta fase di conciliazione conclusa con verbale n.856/17 del 22/12/2017 da cui si evince che la società Digitel non ha partecipato al procedimento per mancata comparizione.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante si ritiene possa trovare accoglimento nei termini che seguono.

- 1) *Indennizzo di € 2.000,00 ex delibera 73/11/CONS AGICOM.*

Il ricorrente circoscrive il periodo di disservizio dalla data del 10/11/2017 al giorno 05/12/2017 per quanto riguarda i servizi Voce e Fax, e dal 13/11/17 al 05/12/2017 per il disservizio ADSL. Egli lamenta altresì, di non aver ricevuto alcun preavviso di interruzione del servizio.

Considerate le note vicende di conoscenza di pubblico dominio che hanno coinvolto l'operatore e preso atto altresì, che dall'esame della documentazione agli atti nulla risulta dimostrare ipotesi diverse da quella lamentata dal ricorrente, si ritiene poter riconoscere all'istante un indennizzo ai sensi del combinato disposto degli art. 4 co. 1 e art.12 co.2 della delibera 73/11/CONS AGICOM. per n. 2 servizi principali (voce e fax) per il primo periodo (dal 10/11/2017 al 05/12/2017= giorni 25) ai quali si aggiunge il servizio ADSL per il secondo periodo (dal 13/11/17 al 05/12/2017= giorni 22).

Si ritiene necessario precisare che, dall'esame della documentazione acquisita in sede di approfondimento istruttorio mediante consultazione dell'elenco cartaceo e dalle pagine bianche "on line", allegata agli atti, risulta che il servizio Fax è un servizio principale (non accessorio) in quanto dotato di numerazione ad esso esclusivamente dedicata.

Trattandosi di utenza "business", chiaramente indicata nel formulario GU14, gli importi si raddoppiano ai sensi del comma 2 dell'articolo 12 della medesima delibera 73/11/CONS.

$\text{Giorni } 25 \times \text{€ } 7,50 = \text{€ } 187,50 \times 2 \text{ (servizi VOCE e FAX)} = \text{€ } 375,00 \times 2 \text{ (utenza business)} = \text{€ } 750,00$ ex art. 4 co.1 e art.12 co.2.

$\text{Giorni } 22 \times \text{€ } 7,50 = \text{€ } 165,00 \text{ (servizio ADSL)} \times 2 \text{ (utenza business)} = \text{€ } 330,00$ ex art. 4 co.1 e art. 12 co.2.

- 2) *Annullamento delle fatture inviate.*

In considerazione del fatto che per il periodo dal 10/11/2017 al 05/12/2017 è stato riconosciuto il disservizio innanzi descritto si ritiene possa essere accolta la richiesta dell'istante di storno delle fatture emesse, dall'operatore Digitel Italia S.p.a. relative al predetto arco temporale.



Quanto alle **spese di procedura**, considerata la partecipazione del ricorrente alle fasi di conciliazione e di definizione, preso atto del comportamento della società Digitel Italia s.p.a. che, se pur invitata, non ha partecipato al procedimento, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante la somma di € 150,00 a carico dell'operatore, relativa ad entrambe le fasi procedurali.

**TUTTO CIO' PREMESSO
PROPONE:**

Al CO.RE.COM Molise:

- 1) L' accoglimento dell' istanza di GU14 prot. 14106 del 26/12/2017 C.T./ Digitel Italia S.p.A Interruzione/sospensione del servizio. Telefonia fissa – utenza business - come di seguito indennizzato:
 - A) Giorni 25 x € 7,50 = € 187,50 x 2 (servizi VOCE e FAX)= € 375,00 x 2 (utenza business) = **€750,00** ex art. 4 co.1 e art.12 co.2.
 - B) Giorni 22 x € 7,50 = € 165,00 (servizio ADSL) x 2 (utenza business) = **€ 330,00** ex art. 4 co.1 e art. 12 co.2.
- 2) Lo storno delle fatture eventualmente emesse, dall'operatore Digitel Italia S.p.a. relative all'arco temporale 10/11/2017 - 05/12/2017 .
- 3) Il pagamento a carico di Digitel Italia S.p.A della somma di **€ 150,00 (centocinquanta/00)** a titolo di spese di procedura.
- 4) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 20 luglio 2018

Il Responsabile dell'istruttoria

Luigi Ciambriello



Visto si condivide
Il Direttore del Servizio
Angela Auliero

