



corecom
MOLISE



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 7 /2016

DELL' 8/2/16

OGGETTO: *definizioni n° 67 e 103/2014 promossa dall'utente Tebiani.
contro le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a.*

IL SEGRETARIO GENERALE

Direttore del Servizio

Riccardo TAMBURRO

**IL DIRETTORE DEL
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE**

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 tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente *Tebiani* presentata in data 14.11.2014;

VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 861/16 del 28/01/2016;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 18.07.2014 è stata presentata dall’utente *Tebiani* una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°12054/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a.; inoltre in data 16.10.2014 l’utente ha presentato una nuova istanza di definizione acquisita in pari data al n°1677/COM/14 avverso la compagnia telefonica FASTWEB.

I fascicoli sono stati riuniti dal precedente responsabile del procedimento, e riportati sotto il numero 103/2014.

Dall’esame dei fascicoli emerge quanto appresso: il fascicolo relativo alla prima istanza, contiene il modello GU14 e le memorie prodotte dalle compagnie telefoniche citate, pervenute Telecom il 17/09/2014 prot. 1488/COM/14, e Fastweb il 12/09/2014 prot. 1447/COM/14, risulta allegato il verbale di udienza di definizione datato 19.09.2014. Manca la lettera di convocazione, pertanto, poiché la lettera in questione non veniva protocollata, non è possibile acquisirla agli atti dell’ufficio. Nel caso si potrebbe richiedere alle compagnie telefoniche atteso che le stesse hanno prodotto le memorie in funzione di detta convocazione.

Si rileva altresì che l’utente nel modello GU14 ha dichiarato di aver allegato: Fattura Telecom, Contratto Fastweb, Richiesta mancata portabilità e lettera di reclamo Fastweb.

Di detta documentazione, non risulta allegata la Fattura Telecom, la richiesta mancata portabilità e la lettera reclamo alla Fastweb; Risultano per conto, perché spillati in uno alla pratica risultano presenti i seguenti documenti dallo stesso non menzionati:

Fatture della Fastweb periodo 12.02.2014 – 14.02.2014

Fatture della Fastweb periodo 15.06.2014 – 14.08.2014

Fatture della Fastweb periodo 15.08.2014 – 14.10.2014

N°10 pagine di schermate di BMC Remedy User riferite al periodo 14.05.2014

N°12 pagine di schermate di BMC Remedy User riferite al periodo 26/10/2013 .

L’udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 17.07.2014, come l’udienza di definizione che si è tenuta in data 19.09.2014.

Dalla lettura dell'istanza presentata con il modello GU14 prot. 1204/COM/14, risulta difficile comprendere come l'istanza sia stata considerata valida, atteso che l'utente ha così descritto i fatti " *Richiesto a Telecom il trasloco della linea che non è avvenuto, per cui sono stato costretto a migrare verso FASTWEB spa chiedendo la portabilità della numerazione intesta. alla mia ditta. Fastweb spa effett. la migrazione assegnandomi altro numero – causando danni alla mia attività*".

Come si evince l'utente non ha fatto riferimento ad alcuna data in cui ha richiesto la migrazione e tantomeno è desumibile dal modello UG presentato in data 28/03/2014.

Continuando nella lettura comparata della documentazione afferente le due istanze di definizione si comprende perché le stesse sono state riunite. La riunione delle due richieste presumibilmente è avvenuta su istanza dello studio legale Sardini Avv. Paolo legale della Fastweb, che nelle memorie prodotte datate 12.11.2014, si legge quanto appresso:

La Fastweb si oppone alle avverse istanze, ne chiede l'integrale rigetto e chiede che la presente posizione venga segnalata all'Agcom riservandosi autonoma iniziativa in tal senso. Si ritiene infatti che l'odierno ricorrente tenti apertamente di approfittare delle procedure di conciliazione e di definizione esperibili dinanzi al Corecom per ottenere una illegittima locupletazione degna di essere segnalata ed eventualmente sanzionata dall'Autorità Superiore. Com'è infatti a conoscenza dell'organo amministrativo qui adito è innanzi a lui pendente altro procedimento GU14, introdotto il 18.07.2014 ed iscritto al n°67/14 – in attesa di essere definito – tra le stesse parti e relativo a disservizi occorsi nel medesimo periodo che interessa il presente provvedimento e ricompreso tra il febbraio ed il luglio 2014. In questa sede l'utente non aveva segnalato alcun malfunzionamento, aveva invece denunciato la mancata portabilità della numerazione 0874/98889 ed aveva richiesto il riconoscimento dei conseguenti indennizzi. Con il presente procedimento, invece egli chiede gli indennizzi per il malfunzionamento sulla stessa numerazione -0874/98889 – che in precedenza ha affermato non essere mai stata acquisita dalla Fastweb... è evidente che una delle istanze (se non entrambe contengono) contengono affermazioni false. Si rende opportuno riunire i due procedimenti cosicché il Corecom Adito potrà avvedersi che i disservizi di cui parla l'utente non possono essere mai accaduti, poiché il numero 0874.98889 è entrato sotto la gestione Fastweb solo il 06/08/2014. (cfe schermata Eureka). Dunque è del tutto impossibile che l'utente abbia subito i malfunzionamenti, dallo stesso descritti, nei periodi antecedenti ad agosto 2014 per l'incontestabile fatto che la predetta numerazione non era stata ancora acquisita dalla Fastweb.

Preliminarmente,

Si rileva che la richiesta dell'utente è incompleta perché non fa riferimento ad alcun periodo temporale, sia in termini di giorni, sia in termini di mesi che di anni.

Si ritiene, pertanto che l'istanza, poiché priva dei dati essenziali propedeutici alla sua collocazione temporale non doveva trovare accoglimento.

Ciò nonostante l'allora responsabile del procedimento ha inteso accogliere l'istanza ed ha convocato le parti per l'udienza di definizione, conclusasi con esito negativo come da verbale del 19 settembre 2014.

Nel merito

La Telecom come si legge nelle memorie prodotte ed acquisite agli atti in data 17/09/2014 al n° 1488/COM/14 aveva disattivato la linea in data 17.07.2013 per morosità ed aveva inviato in data 15 agosto 2013 un preavviso di risoluzione del contratto. Relativamente all'istanza di migrazione, la Telecom riferisce che la stessa è stata prodotta dall'utente anche in data 19 marzo 2013 e 26 marzo 2013; inoltre dichiara che le precedenti migrazioni non sono andate a buon fine perché il cliente aveva annullato l'ordine di trasloco.

Si rileva altresì un debito dell'utente avverso la compagnia telefonica di Euro 915,50 (novecentoquindici/50) per insoluti.

La Fastweb come si legge nelle memorie prodotte in data 12.09.2014 prot. 1447/COM/14, comunica che l'utente ha sottoscritto il 25.10.2013 un contratto di tipo aziendale con contestuale richiesta di NP. A seguito di ciò, la Fastweb ha presentato richiesta di circuito DSL_WS alla Telecom Italia s.p.a. L'operazione è andata a buon fine il 12.02.2014. Quanto alla NP ovvero la richiesta di assegnazione del vecchio numero telefonico che l'utente aveva precedentemente, la stessa è andata a buon fine solo il 06.08.2014.

Conclusione.

Come indicato nelle premesse, l'utente ha presentato un reclamo senza indicare alcun periodo temporale, pur avendo fatto nel passato numerose istanze di migrazione poi ritirate (19 marzo 2103, 26 marzo 2013).

Si ritiene, pertanto che l'istanza prodotta con il modello GU 14 prot. 1204/COM/14 vada rigettata perché incompleta e perché non è riferita ad una precisa istanza di migrazione avendo l'utente presentato e ritirato nel passato più istanza di migrazione, per poi approdare ad un nuovo contratto con la Fastweb s.p.a. con richiesta di NP.

Relativamente alla seconda istanza e precisamente quella acquisita con prot. 1677/COM/14 del 16/10/2011, si rileva che il reclamo prodotto solo avverso la compagnia telefonica Fastweb s.p.a. riguarda il cattivo funzionamento dell'utenza telefonica voce e ADSL. sin dal 12.02.2014.

Per quanto concerne i disservizi sulla linea telefonica l'utente non ha dimostrato e tantomeno ha dichiarato di aver presentato dei reclami, è pertanto plausibile il rilievo fatto dalla compagnia telefonica con nota sopra richiamata del 12.11.2014 relativamente all'assegnazione di reclami da parte dell'utente in merito ai disservizi denunciati.

Si evidenzia altresì che all'istanza non è allegato il certificato di Ne.Me.Sys. che costituisce il documento tecnico inconfutabile sul quale l'ufficio può accogliere un reclamo fondato sulla lentezza o su un disservizio della linea ADSL,

La validità di tale documento è stata sancita dall'Autorità con Delibera 244/08/CSP la quale ha così posto in essere le basi per perseguire due precisi obiettivi:

- Consentire agli utenti di effettuare misure precise, al fine di comparare la qualità del servizio offerto dall'operatore telefonico;
- Mettere in condizione l'utente/consumatore attraverso l'uso di una serie di specifici SW gratuiti (Ne.Me.Sys.) e misura Internet Speed Test, di acquisire una certificazione circa la qualità del proprio accesso ad Internet della postazione fissa.

Mancando quindi il certificato di Ne.Me.Sys., l'istanza prodotta dall'utente di cui al modello GU14 prot. 1677/COM/14 del 16/10/2014 è inammissibile, per mancanza di valida documentazione attestante i disservizi denunciati.

DETERMINA

Si ritiene, pertanto che l'istanza prodotta con il modello GU 14 prot. 1204/COM/14 vada rigettata perché incompleta e perché non è riferita ad una precisa istanza di migrazione avendo l'utente presentato e ritirato nel passato più istanza di migrazione, per poi approdare ad un nuovo contratto con la Fastweb s.p.a. con richiesta di NP.

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

Per quanto attiene le spese di giudizio si ritiene che le stessi possono essere compensate tra le parti.

Si precisa inoltre:

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

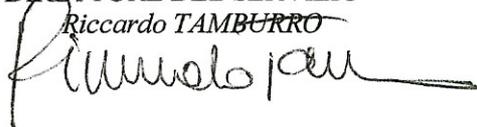
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Molise, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Riccardo TAMBURRO




corecom
MOLISE



Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000861/16 Del 28/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n.67 e 103/2014

Premesso

In data 18.07.2014 è stata presentata dall'utente **Tebiani** una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°12054/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a.; inoltre in data 16.10.2014 l'utente ha presentato una nuova istanza di definizione acquisita in pari data al n°1677/COM/14 avverso la compagnia telefonica FASTWEB.

I fascicoli sono stati riuniti dal precedente responsabile del procedimento, e riportati sotto il numero 103/2014.

Dall'esame dei fascicoli emerge quanto appresso: il fascicolo relativo alla prima istanza, contiene il modello GU14 e le memorie prodotte dalle compagnie telefoniche citate, pervenute Telecom il 17/09/2014 prot. 1488/COM/14, e Fastweb il 12/09/2014 prot. 1447/COM/14, risulta allegato il verbale di udienza di definizione datato 19.09.2014. Manca la lettera di convocazione, pertanto, poiché la lettera in questione non veniva protocollata, non è possibile acquisirla agli atti dell'ufficio. Nel caso si potrebbe richiedere alle compagnie telefoniche atteso che le stesse hanno prodotto le memorie in funzione di detta convocazione.

Si rileva altresì che l'utente nel modello GU14 ha dichiarato di aver allegato: Fattura Telecom, Contratto Fastweb, Richiesta mancata portabilità e lettera di reclamo Fastweb.

Di detta documentazione, non risulta allegata la Fattura Telecom, la richiesta mancata portabilità e la lettera reclamo alla Fastweb; Risultano per conto, perché spillati in uno alla pratica risultano presenti i seguenti documenti dallo stesso non menzionati:

Fatture della Fastweb periodo 12.02.2014 – 14.02.2014

Fatture della Fastweb periodo 15.06.2014 – 14.08.2014

Fatture della Fastweb periodo 15.08.2014 – 14.10.2014

N°10 pagine di schermate di BMC Remedy User riferite al periodo 14.05.2014

N°12 pagine di schermate di BMC Remedy User riferite al periodo 26/10/2013 .

L'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 17.07.2014, mentre l'udienza di definizione si è tenuta sempre con esito negativo in data 19.09.2014.

Dalla lettura dell'istanza presentata con il modello GU14 prot. 1204/COM/14, risulta difficile comprendere come l'istanza sia stata considerata valida, atteso che l'utente ha così descritto i fatti *“ Richiesto a Telecom il trasloco della linea che non è avvenuto, per cui sono stato costretto a migrare verso FASTWEB spa chiedendo la portabilità della numerazione intesta. alla mia ditta. Fastweb spa effett. la migrazione assegnandomi altro numero – causando danni alla mia attività”*. Come si evince l'utente non ha fatto riferimento ad alcuna data in cui ha richiesto la migrazione e tantomeno è desumibile dal modello UG presentato in data 28/03/2014.

Continuando nella lettura comparata della documentazione afferente le due istanze di definizione si comprende perché le stesse sono state riunite. La riunione delle due richieste presumibilmente è avvenuta su istanza dello studio legale Sardini Avv. : legale della Fastweb, che nelle memorie prodotte datate 12.11.2014, si legge quanto appresso:

La Fastweb si oppone alle avverse istanze, ne chiede l'integrale rigetto e chiede che la presente posizione venga segnalata all'Agcom riservandosi autonoma iniziativa in tal senso. Si ritiene infatti che l'odierno ricorrente tenti apertamente di approfittare delle procedure di conciliazione e di definizione esperibili dinanzi al Corecom per ottenere una illegittima locupletazione degna di essere segnalata ed eventualmente sanzionata dall'Autorità Superiore. Com'è infatti a conoscenza dell'organo amministrativo qui adito è innanzi a lui pendente altro procedimento GU14, introdotto il 18.07.2014 ed iscritto al n°67/14 – in attesa di essere definito – tra le stesse parti e relativo a disservizi occorsi nel medesimo periodo che interessa il presente provvedimento e ricompreso tra il febbraio ed il luglio 2014. In questa sede l'utente non aveva segnalato alcun malfunzionamento, aveva invece denunciato la mancata portabilità della numerazione ed aveva richiesto il riconoscimento dei conseguenti indennizzi. Con il presente procedimento, invece egli chiede gli indennizzi per il malfunzionamento sulla stessa numerazione - - che in precedenza ha affermato non essere mai stata acquisita dalla Fastweb... è evidente che una delle istanze (se non entrambe contengono) contengono affermazioni false. Si rende opportuno riunire i due procedimenti cosicché il Corecom Adito potrà avvedersi che i disservizi di cui parla l'utente non possono essere mai accaduti, poiché il numero 0 è entrato sotto la gestione Fastweb solo il 06/08/2014. (cfr schermata Eureka). Dunque è del tutto impossibile che l'utente abbia subito i malfunzionamenti, dallo stesso descritti, nei periodi antecedenti ad agosto 2014 per l'incontestabile fatto che la predetta numerazione non era stata ancora acquisita dalla Fastweb.

Preliminarmente,

Si rileva che la richiesta dell'utente è incompleta perché non fa riferimento ad alcun periodo temporale, sia in termini di giorni, sia in termini di mesi che di anni.

Si ritiene, pertanto che l'istanza, poiché priva dei dati essenziali propedeutici alla sua collocazione temporale non doveva trovare accoglimento.

Ciò nonostante l'allora responsabile del procedimento ha inteso accogliere l'istanza ed ha convocato le parti per l'udienza di definizione, conclusasi con esito negativo come da verbale del 19 settembre 2014.

Nel merito

La Telecom come si legge nelle memorie prodotte ed acquisite agli atti in data 17/09/2014 al n° 1488/COM/14 aveva disattivato la linea in data 17.07.2013 per morosità ed aveva inviato in data 15 agosto 2013 un preavviso di risoluzione del contratto. Relativamente all'istanza di migrazione, la Telecom riferisce che la stessa è stata prodotta dall'utente anche in data 19 marzo 2013 e 26 marzo 2013; inoltre dichiara che le precedenti migrazioni non sono andate a buon fine perché il cliente aveva annullato l'ordine di trasloco.

Si rileva altresì un debito dell'utente avverso la compagnia telefonica di Euro 915,50 (novecentoquindici/50) per insoluti.

La Fastweb come si legge nelle memorie prodotte in data 12.09.2014 prot. 1447/COM/14, comunica che l'utente ha sottoscritto il 25.10.2013 un contratto di tipo aziendale con contestuale richiesta di NP. A seguito di ciò, la Fastweb ha presentato richiesta di circuito DSL_WS alla Telecom Italia s.p.a. L'operazione è andata a buon fine il 12.02.2014. Quanto alla NP ovvero la richiesta di assegnazione del vecchio numero telefonico che l'utente aveva precedentemente, la stessa è andata a buon fine solo il 06.08.2014.

Conclusione.

Come indicato nelle premesse, l'utente ha presentato un reclamo senza indicare alcun periodo temporale, pur avendo fatto nel passato numerose istanze di migrazione poi ritirate (19 marzo 2103, 26 marzo 2013).

Si ritiene, pertanto che l'istanza prodotta con il modello GU 14 prot. 1204/COM/14 vada rigettata perché incompleta e perché non è riferita ad una precisa istanza di migrazione avendo l'utente presentato e ritirato nel passato più istanza di migrazione, per poi approdare ad un nuovo contratto con la Fastweb s.p.a. con richiesta di NP.

Relativamente alla seconda istanza e precisamente quella acquisita con prot. 1677/COM/14 del 16/10/201, si rileva che il reclamo prodotto solo avverso la compagnia telefonica Fastweb s.p.a. riguarda il cattivo funzionamento dell'utenza telefonica voce e ADSL. sin dal 12.02.2014.

Per quanto concerne i disservizi sulla linea telefonica l'utente non ha dimostrato e tantomeno ha dichiarato di aver presentato dei reclami, è pertanto plausibile il rilievo fatto dalla compagnia telefonica con nota sopra richiamata del 12.11.2014 relativamente all'assegna di reclami da parte dell'utente in merito ai disservizi denunciati.

Si evidenzia altresì che all'istanza non è allegato il certificato di Ne.Me.Sys. che costituisce il documento tecnico inconfutabile sul quale l'ufficio può accogliere un reclamo fondato sulla lentezza o su un disservizio della linea ADSL,

La validità di tale documento è stato sancito dall'Autorità con Delibera 244/08/CSP la quale ha così posto in essere le basi per perseguire due precisi obiettivi:

- Consentire agli utenti di effettuare misure precise, al fine di comparare la qualità del servizio offerto dall'operatore telefonico;
- Mettere in condizione l'utente /consumatore attraverso l'uso di una serie di specifici SW gratuiti (Ne.Me.Sys.) e misura Internet Speed Test, di acquisire una certificazione circa la qualità del proprio accesso ad Internet della postazione fissa.

Mancando quindi il certificato di Ne.Me.Sys., l'istanza relativamente alla richiesta di indennizzo per l'ADSL non può essere accolta.

Si ritiene, pertanto che anche l'istanza prodotta dall'utente di cui al modello GU14 prot. 1677/COM/14 del 16/10/2014 è inammissibile, per mancanza di valida documentazione attestante i disservizi denunciati.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

