



corecom
MOLISE



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 01 /2016

OGGETTO: definizione n°68/2015 promossa dall'utente Foglia
telefonia Tiscali. S.p.a.

contro la compagnia

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 Foglia presentata in data 08.07.2015 Prot. 1810/COM/15 contro la compagnia Tiscali s.p.a.
- VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento datata 11 gennaio 2016 prot 0197/16.

CONSIDERATO quanto segue:

1. In tema di rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

2. La posizione dell'istante

L'utente ha chiesto l'indennizzo per la mancata connessione ad internet della sua utenza telefonica codice cliente nel periodo 19 maggio 2015
25 maggio 2015 incluso e 27 e 28 maggio 2015.

3. La posizione della compagnia telefonica

La compagnia telefonica non si è presentata alle udienze fissate e tantomeno ha prodotto memorie difensive in merito.

Nel merito

Dalla lettura della Carta dei Servizi si evince che la compagnia telefonica Tiscali si impegna alla riparazione dei malfunzionamenti in un lasso di tempo che varia dalle 28 ore per la procedibilità "80" alle 100 ore per la procedibilità "95"; tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

L'utente non ha dichiarato di aver presentato un reclamo e tantomeno ha prodotto copia di un reclamo eseguito via mail, via posta o altro strumento valido.

La compagnia telefonica non ha mai prodotto alcuna memoria difensiva e tantomeno si è presentata nelle udienze di conciliazione e di definizione.

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, in via equitativa si dispone che le stesse vengano compensate tra le parti.

Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

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;

Di non accoglie come appresso l'istanza dell'utente Foglia presentata
in data 08/07/2015 Prot. 1810/COM/15; nei confronti della società Tiscali s.p.a., atteso che l'utente non ha prodotto la prova di aver presentato un reclamo alla compagnia Telefonica

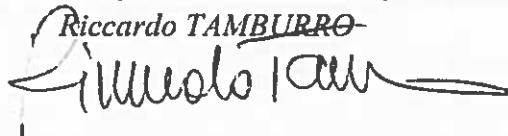
1. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti.

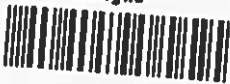
IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Riccardo TAMBURRO


La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso.

IL DIRIGENTE

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0000197/16 Del 11/01/2016
Interna - Consiglio -


Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°68/2015

Premesso

In data 08/07/2015 è stata presentata dall'utente Foglia, una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1810/COM/15, avverso la compagnia telefonica Tiscali s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per mancata connessione internet dell'utenza telefonica n° codice cliente

In data 08.07.2015 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo attesa l'assenza in udienza della compagnia telefonica interessata

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; pertanto con nota n°1978/COM/15 del 22.07.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 14/09/2015 u.s. per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 14/09/2015 si è tenuta l'udienza, alla quale ha partecipato solo il ricorrente, mentre è risultata assente la compagnia telefonica, la quale non ha prodotto neanche memorie difensive.

La documentazione rimessa dalle parti:

l'utente non ha presentato altre memorie difensive oltre agli scritti prodotti in sede di presentazione del modello GU14, in tale sede l'utente ha dichiarato che la sua utenza telefonica è risultata priva di connessione internet dal 19 maggio 2015 fino al 26 maggio 2015 nonché nei giorni 27 e 28 maggio 2015.

Nel merito.

Dalla lettura della Carta dei Servizi si evince che la compagnia telefonica Tiscali si impegna alla riparazione dei malfunzionamenti in un lasso di tempo che varia dalle 28 ore per la procedibilità "80" alle 100 ore per la procedibilità "95"; tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

L'utente non ha dichiarato di aver presentato un reclamo e tantomeno ha prodotto copia di un reclamo eseguito via mail, via posta o altro strumento valido.

La compagnia telefonica non ha mai prodotto alcuna memoria difensiva e tantomeno si è presentata nelle udienze di conciliazione e di definizione.



Conclusioni.

Il diritto dell'Utente, è tutelato dalla Carta dei Servizi della compagnia telefonica e dalle delibere dell'Autorità in materia di comunicazione; la sua tutela è subordinata al compimento di alcune attività propedeutiche all'attivazione delle procedure di indennizzo, prima tra queste, la presentazione di un reclamo; dalla presentazione del reclamo, decorrono i termini a carico della compagnia telefonica per la riparazione del malfunzionamento e per l'applicazione di eventuali indennizzi.

Alla luce di quanto sopra si ritiene che nessuna indennizzo può essere liquidato all'utente, atteso che lo stesso Non ha provato di aver presentato alcun reclamo alla compagnia telefonica, alla quale, pertanto non possono essere addebitati indennizzi per il cattivo funzionamento oltre i termini indicati dalla Carta dei Servizi.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

