



corecom
MOLISE



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 09 /2016

DEL 11/02/2016

OGGETTO: *definizione n°31/2014 promossa dall'utente Iaconisi contro le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a. e Wind Telecomunicazioni 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 Iaconisi presentata in data 05.05.2014;
- VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 1051/16 del 02/02/2016;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 05.05.2014 è stata presentata dall’utente Iaconisi istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°686/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Wind Telecomunicazioni s.p.a..

L’istanza riguardava la richiesta di risarcimento danni subiti per circa due mesi, a detta dell’utente “o per imperizia o per abitudine l’operatore cerca con modi poco corretti in ambito commerciale di accaparrarsi nuovi clienti creando disservizi e perdite di tempo all’utente finale. Chiede che non gli venga addebitato alcun costo di migrazione ne di nuovo contratto da parte dei due operatori e chiede di essere lasciato libero di decidere con quale operatore di telefonia fissa vuole operare”.

L’udienza di conciliazione si è tenuta in data 30/04/2014, e si è conclusa con esito negativo, atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

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; atteso che anche se l'utente ha presentato istanza di risarcimento danni, ed a norma della delibera 173/07/CONS i CORECOM non possono liquidare i danni, l'istanza deve intendersi diretta ad ottenere la liquidazione degli indennizzi così come previsti dalla delibera 73/11/CONS.

Letta in tal senso l'istanza, l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 27 maggio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione del modello GU14 ha rimesso copia di una fattura Wind Telecomunicazioni s.p.a. del 23/04/2014 dalla quale si evince che i codici di migrazione sono due, uno per la linea voce WIY0865901620005R e uno per la linea ADSL WIY0865901620006R.

Sempre l'utente ha allegato anche la copia del contratto firmato con la Telecom Italia s.p.a. dove si evince l'indicazione del solo codice migrazione della fonia WIY0865901620005R.

Risultano altresì allegate le note inviate dalla Telecom in data 26/03/2014 e 02/04/2014 con la quale la compagnia telefonica CORRETTAMENTE rappresentava l'impossibilità di portare a termine la migrazione per la linea ADSL per motivi tecnici che riguardavano per l'appunto il codice di migrazione non riportato dall'utente.

Sempre l'utente ha poi allegato le PEC di disdetta dei contratti rispettivamente in data 03/03/2014 e 03/04/2014.

Le compagnie telefoniche hanno inviato le memorie difensive rispettivamente: la Telecom Italia s.p.a. con fax del 26/06/2014 ore 13:28 non protocollate, e la Wind Telecomunicazioni con mail del 25/06/2014 acquisite al protocollo in pari data al n°1043.

L'udienza di definizione si è tenuta il 30 giugno 2014, ma dalla lettura del suo contenuto non si comprende se è stato raggiunto un accordo con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., presente all'udienza o meno.

Nel merito, i problemi tecnici correttamente rappresentati dalla compagnia Telefonica Telecom Italia s.p.a. trovano la loro origine nell'errore compiuto dall'utente in sede di sottoscrizione del contratto di migrazione lì dove ha indicato un solo codice di migrazione, omettendo di indicare anche il codice di migrazione relativo alla linea ADSL.

Conclusione

L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, circa l'omessa o ritardata migrazione si ritiene vada rigettata per errore dell'utente che ha omesso di indicare i corretti codici di migrazione (linea voce e linea ADSL), in sede di sottoscrizione del contratto.

Non si rilevano nei confronti delle compagnie telefoniche comportamenti tale da generare il diritto all'applicazione di indennizzi a favore dell'utente.

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene che le stesse possano considerarsi 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;

L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, circa l'omessa o ritardata migrazione è rigettata per errore dell'utente che ha omesso di indicare i corretti codici di migrazione (linea voce e linea ADSL), in sede di sottoscrizione del contratto.

Per quanto attiene le spese di giudizio le stesse sono 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.

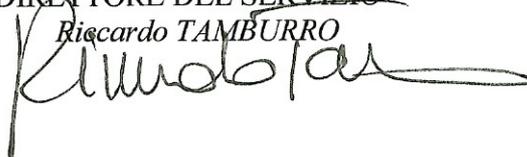
La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Molise, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

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



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

Campobasso,

IL DIRIGENTE



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Ministero delle Comunicazioni

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0001051/16 Del 02/02/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°31/2014

Premesso

In data 05.05.2014 è stata presentata dall'utente Iaconisi una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°686/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Wind Telecomunicazioni s.p.a..

L'istanza riguardava la richiesta di risarcimento danni subiti per circa due mesi, a detta dell'utente "o per imperizia o per abitudine l'operatore cerca con modi poco corretti in ambito commerciale di accaparrarsi nuovi clienti creando disservizi e perdite di tempo all'utente finale. Chiede che non gli venga addebitato alcun costo di migrazione ne di nuovo contratto da parte dei due operatori e chiede di essere lasciato libero di decidere con quale operatore di telefonia fissa vuole operare".

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 30/04/2014, e si è conclusa con esito negativo, atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

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; atteso che anche se l'utente ha presentato istanza di risarcimento danni, ed a norma della delibera 173/07/CONS i CORECOM non possono liquidare i danni, l'istanza deve intendersi diretta ad ottenere la liquidazione degli indennizzi così come previsti dalla delibera 73/11/CONS.

Letta in tal senso l'istanza, l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 27 maggio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione del modello GU14 ha rimesso copia di una fattura Wind Telecomunicazioni s.p.a. del 23/04/2014 dalla quale si evince che i codici di migrazione sono due, uno per la linea voce WIY0865901620005R e uno per la linea ADSL WIY0865901620006R. Sempre l'utente ha allegato anche la copia del contratto firmato con la Telecom Italia s.p.a. dove si evince l'indicazione del solo codice migrazione della fonia WIY0865901620005R. Risultano altresì allegate le note inviate dalla Telecom in data 26/03/2014 e 02/04/2014 con la quale la compagnia telefonica CORRETTAMENTE rappresentava l'impossibilità di portare a termine la migrazione per la linea ADSL per motivi tecnici che riguardavano per l'appunto il codice di migrazione non riportato dall'utente.

Sempre l'utente ha poi allegato le PEC di disdetta dei contratti rispettivamente in data 03/03/2014 e 03/04/2014.

Le compagnie telefoniche hanno inviato le memorie difensive rispettivamente: la Telecom Italia s.p.a con fax del 26/06/2014 ore 13:28 non protocollate, e la Wind Telecomunicazioni con mail del 25/06/2014 acquisite al protocollo in pari data al n°1043.

L'udienza di definizione si è tenuta il 30 giugno 2014, ma dalla lettura del suo contenuto non si comprende se è stato raggiunto un accordo con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., presente all'udienza o meno.

Nel merito, i problemi tecnici correttamente rappresentati dalla compagnia Telefonica Telecom Italia s.p.a. trovano la loro origine nell'errore compiuto dall'utente in sede di sottoscrizione del contratto di migrazione li dove ha indicato un solo codice di migrazione, omettendo di indicare anche il codice di migrazione relativo alla linea ADSL.

Conclusione

L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, circa l'omessa o ritardata migrazione si ritiene vada rigettata per errore dell'utente che ha omesso di indicare i corretti codici di migrazione (linea voce e linea ADSL), in sede di sottoscrizione del contratto.

Non si rilevano nei confronti delle compagnie telefoniche comportamenti tale da generare il diritto all'applicazione di indennizzi a favore dell'utente.

Relativamente alle spese di giudizio, nel considerare da parte dell'utente la buona fede in sede di presentazione dell'istanza, si ritiene che le stesse possano considerarsi compensate tra le parti.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

