



CONSIGLIO REGIONALE
MOLISE



Consiglio Regionale del Molise
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero 29/2016

Campobasso 18/05/16

Oggetto: Controversia prot. 664/COM/14 del 29/04/2014.

Procedura di Definizione

Il Direttore del Servizio

Avv. Angela Aufiero

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA 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, 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 di definizione presentata dal sig. Lemme . . . in data 22/04/2014 mediante il formulario GUI4 assunta in data 29/04/2014 al n.° 664/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Fastweb S.p.A. 0875705035. L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l'utenza telefonica 0875705035, sia per quanto attiene la linea voce che la linea ADSL.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si propone di poter accogliere l'istanza di indennizzo inoltrata dall'utente e, pertanto, condannare la compagnia telefonica convenuta al pagamento a favore del ricorrente della somma complessiva di Euro 110,00 (centodieci/00);

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, 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 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

Accogliere l'istanza del sig. Lemme

l'obbligo di corresponsione da parte della società Fastweb S.p.A dell' indennizzo pari ad euro 110,00 (centodieci/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

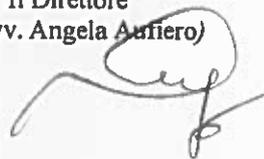
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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 e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

Campobasso, li 18 maggio 2016

Il Direttore
(Avv. Angela Anfiero)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Angela Anfiero', written over the typed name.

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

Campobasso,

Il Direttore



Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0005337/16 Del 18/05/2016
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°125/2014

Premesso

In data 29.04.014 è stata presentata dall'utente Lemme una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°664/14, avverso la compagnia telefonica Fastweb s.p.a..

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l'utenza telefonica 0875705035, sia per quanto attiene la linea voce che la linea ADSL..

Si osserva che:

in data 22/04/2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo per mancato accordo tra le parti.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento allegato alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio pertanto ha provveduto a notificare con nota del 28 maggio 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 16 giugno 2014 per l'udienza di definizione.

Si rileva altresì che nella nota di convocazione sopra riportata, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 12.06.2014, fissando altresì il termine per le memorie aggiuntive al 15.06.2014.

La documentazione rimessa dalle parti:

Risulta agli atti che l'utente ha presentato le proprie memorie difensive in data 12.06.2014 ma non risultano acquisite al protocollo; la compagnia telefonica ha presentato le memorie difensive con nota datata 11.06.2014, anch'essa non acquisita al protocollo, inoltre l'utente ha presentato le memorie di replica con nota datata 13.6.2014 anch'esse non acquisite al protocollo.

Il fatto che l'utente ha presentato le memorie di replica, avvalorata la fondatezza che le memorie sono state da entrambi prodotte, pertanto saranno oggetto di valutazione in sede di definizione della controversia.

L'udienza di definizione si è tenuta in data 16.06.2014, e si è conclusa con il mancato accordo tra le parti, nonostante che la compagnia telefonica abbia reiterato l'offerta già prodotta nelle memorie difensive di indennizzare l'utente di una somma a mero titolo di indennizzo pari ad €. 560,00 (cinquecentosessanta/00).

Nel merito.

L'utente lamenta il totale mancato funzionamento della linea telefonica tipo Business dal 3 dicembre al 30 dicembre 2013 sia per la parte voce che per la ADS.

La compagnia telefonica nelle memorie difensive ha allegato il tabulato delle telefonate riferite all'utenza in questione, sia del mese di dicembre 2013 che del mese precedente e successivo.

Dall'esame dei tabulati telefonici, risulta che di fatto la linea non era completamente interrotta, ma nel contempo certamente non era perfettamente funzionante visto il traffico telefonico ridotto a meno di 1/3 rispetto alla media degli altri mesi, e per una durata veramente limitata per gran parte delle chiamate riportate.

Si ritiene, pertanto che il disservizio è configurabile più come irregolare ovvero discontinua erogazione del servizio che di completa interruzione del servizio, e pertanto assoggettato al comma 2, dell'art. 5 dell'allegato alla delibera 73/117CONS.

Leggendo sempre le memorie prodotte dalle parti, risulta che la compagnia telefonica ha indennizzato l'utente della somma di €. 150,00 (centocinquanta/00); tale indennizzo erogato mediante riduzione dei costi della fattura n.1494130 del 28/02/2014, non interrompe l'intero periodo in cui si è verificato il disservizio, e pertanto non può applicarsi quanto disposto dall'art. 2, comma 1, dell'allegato alla delibera 73/11/CONS.

Conclusioni

Alle luce delle valutazioni sopra svolte, si ritiene che il disservizio lamentato dall'utente è configurabile come irregolare o discontinua erogazione del servizio, pertanto, considerato che il disservizio ha avuto inizio il 2 dicembre 2013, che la carta dei servizi prevede al punto 5.2 il termine di 72 ore per la riparazione dei guasti, e che lo stesso è terminato il 30 dicembre 2013, i giorni da calcolare ai fini dell'indennizzo sono 26.

Come riportato nelle premesse, l'indennizzo è quello previsto al comma 2, dell'art. 5 dell'allegato alla delibera 73/117CONS, ovvero 2,5 €. al giorno per ogni servizio non accessorio, combinato con il l'art. 12, comma2, del sopraccitato allegato, trattandosi di utenza business, il tutto decurtato dell'indennizzo già erogato dalla compagnia telefonica ovvero €. 150,00 (centocinquanta/00).

Si ritiene, di poter accogliere l'istanza di indennizzo inoltrate dall'utente, e pertanto condanna la compagnia telefonica convenuto al pagamento a favore del ricorrente della somma complessiva di Euro 110,00 (centodieci/00) così determinata:

€.2,5 al giorno per 26 giorni per la linea voce X 2 =	€.130,00 +
€.2,5 al giorno per 26 giorni per la linea ADSL X 2 =	€.130,00 +
Indennizzo erogato	€.150,00 -

Per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che le stesse vadano compensate visto che in sede di conciliazione l'importo offerto dalla compagnia telefonica a titolo transattivo è stato superiore a quello che spetterebbe all'utente.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dot. Lucio Dalla Torre

