

**Consiglio Regionale del Molise**  
**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Numero 35

Campobasso 18/7/16

**Oggetto: Controversia prot. 999/COM/14 del 12/06/14.**

**Procedura di Definizione**

Il Funzionario responsabile  
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

*Maria Rosaria La Marca*

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero

*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 in data 12/05/2014 dalla sig.ra Principi mediante il formulario GU14 assunta in data 12/06/14 al n.° 999/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Fastweb S.p.A. in relazione all'utenza telefonica destinata ad uno studio commerciale, 0875630020 codice cliente 296737221.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si propone di poter accogliere parzialmente l'istanza di indennizzo inoltrata dall'utente e, pertanto, di dichiarare l'obbligo della società FASTWEB spa di procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi insoluti e il rimborso degli importi fatturati, nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito; nonché di condannare la compagnia telefonica convenuta al pagamento a favore del ricorrente della somma complessiva di euro di euro 204,00 computato in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"* con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) di rimborso spese di giudizio;

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 parzialmente l'istanza della sig.ra Principi Annalisa;

l'obbligo della società FASTWEB spa di procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi insoluti e il rimborso degli importi fatturati, nonché di ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;

l'obbligo della compagnia telefonica convenuta al pagamento, a titolo di indennizzo, a favore del ricorrente della somma complessiva di euro di euro 204,00 computato in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00", con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) di rimborso spese di giudizio.

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, 15 luglio 2016

Il Direttore  
(Avv. Angela Aufiero)



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

**Campobasso,**

**Il Direttore**

---

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0007827/16 Del 15/07/2016  
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio  
di Supporto al CORECOM  
ed agli organi collettivi e di garanzia  
avv. Angela Aufiero  
SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 999/COM/14 del 12/06/14 Principi Annalisa – Fastweb S.p.A.**

In data 12/05/2014 la sig.ra Principi Annalisa, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 12/06/14 al n.° 999/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Fastweb S.p.A. in relazione all'utenza telefonica destinata ad uno studio commerciale, 0875630020 codice cliente 2967372.

La posizione dell' utente:

La sig.ra Principi già cliente Fastweb S.p.A, a febbraio 2012 sottoscrive un contratto con Telecom Italia S.p.A per la linea di telefonia fissa e ADSL chiedendo quindi la migrazione da Fastweb S.p.A. Il servizio voce verrà attivato con notevole ritardo, mentre quello ADSL non sarà mai funzionante. In data 20/09/2013 invia relativo reclamo con raccomandata a/r. L'istante pertanto chiede lo storno delle bollette riguardanti il periodo posteriore alla migrazione ed il riconoscimento degli indennizzi previsti.

La posizione dell' operatore:

La società Fastweb S.p.A. non ha presentato alcuna memoria difensiva, a supporto della propria posizione

Visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 30/06/2014, alle ore 16,00, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, in cui dove per la parte istante, sig. ra Principi è presente l'avv. Vitale Michele, delegato ai sensi della normativa vigente, mentre per la Fastweb S.p.A, nessun rappresentante è presente.

tutto ciò premesso,

In via preliminare, si deve far presente che la sig.ra Annalisa Principi ha avviato una precedente procedura di definizione della controversia nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto la medesima questione, nello specifico la ritardata attivazione di entrambi i servizi, previa migrazione della risorsa numerica da Fastweb S.p.A.. Il relativo procedimento si è concluso con verbale di accordo raggiunto tra le parti in data 16 aprile 2014, in cui veniva formalizzato l'impegno della società Telecom Italia S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi pari ad euro 1.200,00 a copertura dei disservizi occorsi, giusto verbale di conciliazione n. UG/130/14.

Tanto premesso, in ordine al lamentato ritardo nella procedura di migrazione del servizio telefonico e del servizio Adsl, ascrivibile evidentemente alla società Telecom Italia S.p.A. anche alla luce degli impegni formalizzati nel suindicato verbale, si deve evidenziare che, dalla scarsa documentazione prodotta in copia agli atti, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante nei confronti della società Fastweb S.p.A.. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, dell'istante volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio.

Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo, come da richiesta agli atti; indennizzi comunque riconosciuti dalla società Telecom Italia S.p.A. nell'ambito del procedimento congiunto alla presente procedura.

Diversamente, a fronte del recesso espresso dall'istante nel mese di febbraio 2012, non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Fastweb S.p.A. in ordine agli importi fatturati successivamente all'avvenuta migrazione e che, pertanto, la richiesta dell'istante di storno e/ di rimborso dei relativi importi può ritenersi accoglibile.

Da ultimo, la richiesta dell'istante ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento, è accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 20 settembre 2013. Pertanto, in considerazione dei 204 giorni intercorrenti dal 20 ottobre 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 12 maggio 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 204,00 computato in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

si propone che l'istanza sia accolta parzialmente

*La società FASTWEB S.p.A. è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica 0875630020, mediante lo storno degli importi insoluti ed il rimborso degli importi fatturati successivamente al recesso contrattuale, nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.*

*La società FASTWEB è tenuta, altresì, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:*

euro 204,00 (duecentoquattro/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 20 settembre 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 23 giugno 2016

Il funzionario responsabile  
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca  
