

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

**SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. Molise ED AGLI ALTRI
ORGANI DI GARANZIA**

DETERMINA

Del

DIRETTORE

Del

SERVIZIO

numero

18

Campobasso,

23/7/15

PROT. 1992/COM/15

OGGETTO: Definizione procedimento 79/2014 promosso da Dott. Ricciardi contro Optima Italia s.p.a.. ex. Comma 7, articolo 19 dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS

IL SEGRETARIO GENERALE

Direttore del Servizio
Dr. Vincenzo TOMA

**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 Donna Ricciardi presentata in data 29.07.2014 contro la compagnia telefonica Optima Italia s.p.a.;
- VISTI** gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 1983 /COM/15 del 22.07.2015;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante ha lamentato il cattivo funzionamento della linea telefonica e dell'ADSL nel periodo compreso tra il 17 settembre 2013 al 7 ottobre 2013..

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo di Euro 5.000,00
- ii. Storno delle fatture per la parte relativa al servizio ADSL



2. La posizione dell'operatore

La compagnia telefonica Optima Italia s.p.a. relativamente al reclamo inoltrato non ha prodotto memorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo deve applicarsi la tariffa dettata dalla delibera AGCOM n°73/117CONS. atteso che il reclamo verte sulla completa interruzione del servizio di cui al comma 1 dell'art. 6 della delibera 73/11/CONS che richiama il comma 1 dell'art. 5 del regolamento allegato, nonché il 2° comma dell'art. 12 del regolamento atteso che siamo in presenza di una utenza business.

Nel merito, si osserva inoltre che il ricorso riguarda la mancata fornitura del servizio ADSL per il periodo temporale dal 17 settembre 2013 al 07 ottobre 2013, per complessivi 21 giorni, ai quali vanno detratti n°2 giorni in ragione di quanto previsto al punto 7.1, comma 2 della carta dei servizi di Optima Italia s.p.a. .

Alla luce di quanto sopra i giorni di disservizio sono stati 19 (21 meno i 2 giorni della carta dei servizi); l'indennizzo giornaliero è di Euro 5,00 moltiplicato per due perché utenza commerciale; l'indennizzo complessivo è pertanto pari ad Euro 190,00 (centonovanta/00) ovvero 19 giorni moltiplicati per 10 Euro.

Pertanto, la Optima Italia s.p.a. sarà tenuta a liquidare a favore del ricorrente secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, relativamente all'utenza telefonica 0874493416 *business*. la somma di Euro 190,00 (centonovanta/00), oltre allo storno dalle fatture del costo riferito al servizio ADSL in proporzione ai giorni in cui detto servizio non è stato reso.

Infine, 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, e preso atto che in sede di udienza di conciliazione la Optima Italia s.p.a. non ha partecipato, mentre il ricorrente è stato assistito da un legale, e la parte ricorrente non ha presentato documentazione afferente la liquidazione delle spese sostenute in via equitativa si dispone che la Optima Italia s.p.a. versi a favore del ricorrente la somma di Euro 150,00 (centocinquanta/00).

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;

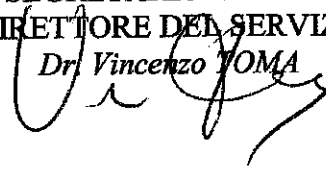
Di accoglie come appresso parzialmente l'istanza ddell L. Ricciardi presentata in data 29.07.2014 per la numerazione telefonica 087490488, nei confronti della società Optima Italia s.p.a.

La società Optima Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 340,00 (trecentoquaranta/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza come appresso specificato:

- i. euro 190,00 (*centonovanta/00*) a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento della linea ADLS (euro 5 moltiplicato per 2 per 19 giorni)
 - ii. euro 150,00 (*cinquanta/00*) a titolo di spese per il giudizio.
1. La società Wind Telecomunicazioni s.p.a è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. 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

Dr. Vincenzo TOMA





Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Prot. n° 1983

Campobasso, li 22.07.2014

Al Signor Direttore del
CORECOM Molise
Dott. Vincenzo TOMA

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°79/2014

Premesso

In data 29.07.2014 è stata presentata dall'utente ~~RICCIAF DI~~ RICCIAF DI, una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in data 30.07.2014 al n°12576/COM/14, avverso la compagnia telefonica Optima Italia s.p.a. relativa all'utenza telefonica 087490488.

L'utente contesta alla società Optima Italia s.p.a. una serie di disservizi sulla linea Business ADSL per il periodo intercorrente tra il 17 settembre 2013 ed il 7 ottobre 2013.

Preliminarmente si osserva che l'utente aveva presentato il modello UG a seguito del quale si è tenuta in data 01.04.2014 l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo.

L'istanza in questione indicava come oggetto della controversia il mancato funzionamento del servizio ADSL, e chiedeva un indennizzo pari ad Euro 5.000,00 e lo storno delle fatture per la parte afferente il costo del servizio non reso.

Con nota del 11 agosto 2014 priva di protocollo in uscita l'ufficio ha provveduto a notificare alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 12 settembre 2014, fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 12.09.2014, come disposto, non si è tenuta l'udienza, per mancata comparizione della compagnia telefonia convenuta.

Risultano pervenute da parte del ricorrente, con attestazione resa dal funzionario in data 08.09.2014, ma prive di protocollo; risulta nel carteggio altresì che le medesime memorie sono state inviate anche via fax in data 11.09.2014 ed acquisite al protocollo del CO.RE.COM in pari data al n°1442/COM/14.

Nessuna memoria della controparte risulta agli atti del fascicolo riguardante il ricorso in questione.

Nel merito, si osserva che il ricorso riguarda la mancata fornitura del servizio ADSL per il periodo temporale dal 17 settembre 2013 al 07 ottobre 2013, per complessivi 21 giorni, ai quali vanno detratti n°2 giorni in ragione di quanto previsto al punto 7.1, comma 2 della carta dei servizi di Optima Italia s.p.a.

Il reclamo, verte sulla completa interruzione del servizio di cui al comma 1 dell'art. 6 della delibera 73/11/CONS che richiama il comma 1 dell'art. 5 del regolamento allegato, nonché il 2° comma dell'art. 12 del regolamento atteso che siamo in presenza di una utenza business.

Non trova applicazione il riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami perché non espressamente richiesto dall'utente in sede di GU14 ed in sede di UG.

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

Il funzionario

Dott. Lucio Dalla Torre

