



corecom  
MOLISE



## CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 5 /2016

DEL 29/1/16

OGGETTO: <sup>6</sup> ~~Integrazione dispositivo determina n°2/2016~~ riguardante la *definizione*  
*n°102/2014 promossa dall'utente Ramacciato* ! *contro la*  
*compagnia telefonia B.T. Italia 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 Ramacciato presentata in data 15.12.2014;
- VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 859/16 del 28/01/2016;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per disservizi sulle linee telefonica business

L’udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 15 ottobre 2014 causa la mancata partecipazione della compagnia telefonica all’incontro.

**La posizione degli operatori**

La documentazione rimessa dalle parti:

Le parti non hanno rimesso memorie, resta pertanto la sola descrizione dei fatti, così come rappresentata dall'utente in sede di presentazione del modello GU14.

#### Nel merito si rileva che

L'udienza di definizione si è tenuta il giorno 18 novembre 2014, con esito negativo causa la mancata partecipazione della compagnia telefonica all'incontro.

L'utente ha dichiarato che i disservizi sulle linee telefoniche si sono registrati dal giorno 15.09.2014, in data 18.09.2014 un tecnico ha provveduto alla sostituzione del modem, e solo il giorno 25.09.2014 la linea è stata riattivata.

L'utente non ha dichiarato in che data ha presentato il reclamo, risulta, perché dichiarato dall'utente e non sconfessato dalla compagnia telefonica che i tecnici hanno sostituito a seguito del disservizio in esame il modem.

E' corretto pensare che il 18.09.2014 effettivamente l'utente ha contattato la compagnia telefonia per denunciare il disservizio sulle utenze e che questa nel termine indicato anche nella carta dei servizi al punto 5.2. nelle 72 ore successive si sia attivata per la soluzione del guasto inviando un tecnico con un nuovo modem.

E' altresì corretto ipotizzare che il guasto alle utenze non dipendeva dal modem, bensì da altro fonte e solo in data 25.09.2014 ovvero dopo 10 giorni di disservizio le linee sono state ripristinate.

#### Conclusione

Si ritiene che la domanda dell'utente possa essere integralmente accolta, soprattutto perché non sconfessata dalla compagnia telefonica; pertanto i giorni di disservizio sono complessivamente 10, ai quali vanno sottratti 3 giorni (ovvero 72 ore) previste dalla carta dei servizi della compagnia B.T. Italia s.p.a al punto 5.2, 4<sup>a</sup> interlinea.

L'indennizzo da applicare è quello contemplato dall'art. 5 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS combinata con il disposto dell'art. 12 del sopraccitato allegato "A", trattandosi di utenze business.

Poiché le utenze sono due, ed i servizi principali per le utenze sono Fonia e ADSL, ovvero in tutto 4 servizi principali, l'indennizzo è così calcolato:

4 servizi a 5 Euro al giorno per 7 giorni moltiplicato per 2 (business) pari quindi ad € 280,00 (duecentottanta/00).

Per quanto attiene le spese di giudizio, si ritiene che le stesse in modo equitativo possono quantificarsi a carico della compagnia telefonica in Euro 100,00 (cento/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 l'istanza dalla ditta Ramacciato in data 15/10/2014  
prot 1676/COM/14 per le numerazioni telefoniche C ) e B.T.  
Italia sp.a.

La società B.T. Italia s.p.a è tenuta al pagamento a favore dell'utente Ramacciato entro 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento della somma complessiva di €280,00 (duecentottanta/00), maggiorata degli interessi legali dalla data di presentazione della istanza di conciliazione; nonchè della somma di €.100,00 (cento/00) per spese di procedura determinate in modo equitativo.

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.

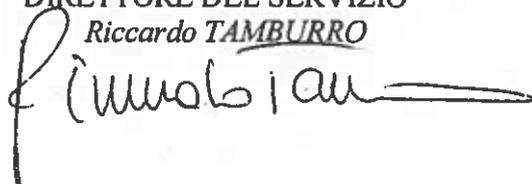
Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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



---

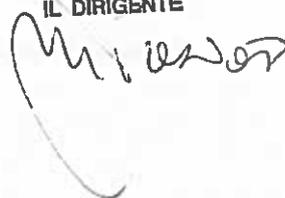
La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

IL DIRIGENTE  
Per copia conforme all'originale  
Campobasso, li 11/2/16



IL DIRIGENTE



**Regione Molise**  
Consiglio Regionale  
Prot. 0000859/16 Del 28/01/2016  
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale  
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n.102/2014

Premesso

In data 15.10.2014 è stata presentata dall'utente Ramacciato una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1676/COM/14, avverso la compagnia telefonica B.T. Italia s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per disservizi sulle linee telefonica business.

L'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 15 ottobre 2014 causa la mancata partecipazione della compagnia telefonica all'incontro.

**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; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 24 ottobre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 14 novembre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 10/11/2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi). Con nota datata 27 ottobre 2014, l'ufficio ha differito la convocazione al 18 novembre 2104, fissando altresì i nuovi termini di presentazione delle memorie al 14 novembre 2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

Le parti non hanno rimesso memorie, resta pertanto la sola descrizione dei fatti, così come rappresentata dall'utente in sede di presentazione del modello GU14.

Nel merito.

L'udienza di definizione si è tenuta il giorno 18 novembre 2014, con esito negativo causa la mancata partecipazione della compagnia telefonica all'incontro.

L'utente ha dichiarato che i disservizi sulle linee telefoniche si sono registrati il giorno 15.09.2014, in data 18.09.2014 un tecnico ha provveduto alla sostituzione del modem, e solo il giorno 25.09.2014 la linea è stata riattivata.

L'utente non ha dichiarato in che data ha presentato il reclamo, risulta, perché dichiarato dall'utente e non sconsigliato dalla compagnia telefonica che i tecnici hanno sostituito a seguito del disservizio in esame il modem.

E' ragionevole pensare che verosimilmente il 18.09.2014 effettivamente l'utente ha contattato la compagnia telefonia per denunciare il disservizio sulle utenze e che questa nel termine indicato anche nella carta dei servizi al punto 5.2. nelle 72 ore successive si sia attivata per la soluzione del guasto inviando un tecnico con un nuovo modem.



E' altresì ragionevole ipotizzare che il guasto alle utenze non dipendeva dal modem, bensì da altro fonte e solo in data 25.09.2014 ovvero dopo 10 giorni di disservizio le linee sono state ripristinate.

#### Conclusione

Si ritiene che la domanda dell'utente possa essere integralmente accolta, soprattutto perché non sconfessata dalla compagnia telefonica; pertanto i giorni di disservizio sono complessivamente 10, ai quali vanno sottratti 3 giorni (ovvero 72 ore) previste dalla carta dei servizi della compagnia B.T. Italia s.p.a al punto 5.2, 4<sup>a</sup> interlinea.

L'indennizzo da applicare è quello contemplato dall'art. 5 dell'allegato "A" alla delibera 73/I1/CONS combinata con il disposto dell'art. 12 del sopraccitato allegato "A", trattandosi di utenze business.

Poiché le utenze sono due, ed i servizi principali per le utenze sono Fonia e ADSL, ovvero in tutto 4 servizi principali, l'indennizzo è così calcolato:

4 servizi a 5 Euro al giorno per 7 giorni moltiplicato per 2 (business) pari quindi ad €280,00 (duecentottanta/00).

Per quanto attiene le spese di giudizio, si ritiene che le stesse in modo equitativo possono quantificarsi a carico della compagnia telefonica in Euro 100,00 (cento/00).

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario

*Dott. Lucio Dalla Torre*

Per copia conforme all'originale  
Campobasso, li ..... 11/2/16 .....



IL DIRIGENTE

*M. Veris*