



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 37  
del 23/08/16

Oggetto: Controversia promossa della Ditta [redacted] s.r.l. contro la compagnia telefonica B. T. Italia S.p.A.

L'anno Duemilasedici, (2016) il giorno 23 (ventitre) del mese di Agosto nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 14 novembre 1995 , n. 481, “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, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” e successive modificazioni e integrazioni;

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

**VISTO** l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** l'istanza di definizione presentata in data 28/01/2015 dalla Ditta ' 'ZI s.r.l. contro la compagnia telefonica B. T. Italia S.p.A., mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data con n° 196/COM/14, in relazione all'utenza telefonica 3357696198;

**RILEVATO** che la richiesta dell'istante riguardava lo storno degli importi addebitati per traffico internet a volume che risulta superiore alle condizioni contrattuali avendo l'utente sottoscritto il contratto "All in All" con la compagnia telefonica.

**RILEVATO** che la compagnia telefonica B. T. Italia S.p.A non ha presentato memoria difensiva.

**VISTO** il verbale di Udienza di definizione svoltasi il 09/03/2015, presso la sede del CO.RE.COM Molise, dove non si è giunti ad una composizione bonaria della controversia;

**RITENUTO** che il reclamo afferente gli addebiti contestati rispettivamente di €. 1527,54 (millecinquecentoventisette/54) relativo alla fattura A2014-225893 e di €. 7098,03 (settemilanovantotto/03) relativo alla fattura A2014-272391 sia da accogliere perchè fondato;

**VISTA** l'istruttoria espletata, risulta congruo riconoscere alla parte istante i seguenti indennizzi per ciascun disservizio la cui responsabilità è ascrivibile a B. T. Italia S.p.A. per quanto sopra esposto.

**RITENUTO** che l'utente abbia diritto allo storno degli addebiti sopra riportati, ed al pagamento di €. 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedimento.

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot.n. 5272 del 18/05/2016, che si allega alla presente;

**IL CO.RE.COM.** all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza così

## DELIBERA

- 1) Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 196/COM/14 del 28/01/2015 approva parzialmente la relazione istruttoria prot. N. 5272 del 18/05/2016 che si allega alla presente;
- 2) Condanna la compagnia B. T. Italia S.p.A. allo storno degli addebiti sopra riportati pari ad €. 8625,57 (ottomilaseicentoventicinque/57);
- 3) Condanna la compagnia B. T. Italia S.p.A al pagamento di €. 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedimento ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007;
- 4) Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.*

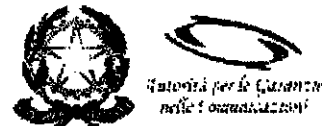
La presente delibera formata da 4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Verbalizzante  
Angela Auffero

Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa



**corecom**  
**MOLISE**



**Regione Molise**

**Consiglio Regionale**

**Prot. 0005372/16 Del 18/05/2016**  
**Interna - Consiglio -**



**Al Direttore del Servizio**  
**Avv. Angela Aufiero**

**S E D E**

**Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°6/2015**

**Premesso**

Con nota n°927/COM/156 del 10/04/2015 era stata predisposta una relazione propedeutica alla definizione del reclamo presentato dall'utente *.....* s.r.l., ma la stessa non ha avuto seguito, pertanto si rende opportuno procedere alla riformulazione della relazione atteso il conferimento dell'incarico di Direttore del Servizio alla Dr.ssa Angela Aufiero.

In data 28.01.2015 è stata presentata dall'utente *.....* I S.R.L. una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°196/COM/15, avverso la compagnia telefonica B.T. Italia S.p.A. e relativa all'utenza 3357696198 codice cliente 00846603.

La richiesta dell'utente riguardava lo storno degli importi addebitati per traffico internet a volume che risulta superiore alle condizioni contrattuali avendo l'utente sottoscritto un contratto All in All con la compagnia telefonica.

Con nota n°316/COM/15 dell'11.02.2015 il sottoscritto ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica mediante PEC di pari data *.....* (opec 275.20150211152211.16512.01.7.15@pec.aruba.it) il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 9 marzo u.s. per una udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

L'utente ha presentato anche copia del Modello "D" trasmesso all'Autorità dove segnalava l'errata fatturazione.

Il giorno 9.3.2015 si è tenuta l'udienza, del che è stato redatto un verbale che si allega, dove non si è giunti ad una composizione bonaria della controversia anche per mancata comparizione della Compagnia Telefonica.

**Nel merito**

Si passa ad illustrare la documentazione rimessa dalle parti.

La B.T. Italia S.p.A. non ha presentato memorie difensive, mentre il ricorrente ha inoltrato anche il modello "D" all'Autorità, nonché la copia dei reclami prodotti e la copia delle fatture.

Non risulta che la compagnia telefonica abbia dato riscontro ai reclami, ma è un dato ininfluenza, atteso che il ricorrente non ha richiesto l'indennizzo per tale disservizio.

*L*

Si ritiene, che il reclamo afferente gli addebiti contestati rispettivamente di €. 1.527,54 (millecinquecentoventisette/54) relativo alla fattura A2014-225893 e di €. 7.098,03 (settemilanovantotto/03) relativo alla fattura A2014 - 272391 presentata dall'utente [redacted] S.R.L. sia da accogliere perché fondata su ogni singola richiesta.

La richiesta dell'utente è relativa al solo storno degli importi contestati, e non ha chiesto indennizzi specifici, ma di fatto l'indennizzo da applicare è quello contemplato dall'art. 8, comma 2, del regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS.

#### Conclusioni.

La compagnia Telefonica BT Italia s.p.a. dovrà procedere nei confronti del ricorrente:

- allo storno degli importi €. 1.527,54 (millecinquecentoventisette/54) relativo alla fattura A2014-225893 e di €. 7.098,03 (settemilanovantotto/03) relativo alla fattura A2014-272391;
- al ritiro a cure e spesa della compagnia telefonica dell'azione di recupero del credito, e nel caso in cui l'utente avesse pagato dette somme alla loro immediata restituzione;
- al pagamento dell'indennizzo di €.120,00 ex. Art. 8 comma 2, del regolamento allegato 2, alla delibera 73/11/CONS;
- ed infine al pagamento di €.150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedimento.

Il funzionario  
*Dott. Lucio Dalla Torre*