



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.23

Adunanza del 25/10/2018

Deliberazione n. 33/2018

Oggetto: Atto di riforma. Definizione C.S.GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018, Wind Tre Telecomunicazioni S.p.A Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese fatturazione non giustificate; Traffico non riconosciuto.
Servizio di telefonia fissa – utenza privata

L'anno duemiladiciotto il giorno venticinque del mese di ottobre nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Dr. Fabio TALUCCI	Presidente	×	
Avv. Nicola Lavanga	Vice presidente	×	
Avv. Angela Catalano	Componente	×	

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

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

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'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

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 la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

RICHIAMATA la Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018 riguardante: Definizione C.S. GU14 prot. 980 del 25/01/2018 / Wind s.p.a.

CONSIDERATO che il documento istruttorio allegato alla Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018 a fronte della richiesta del ricorrente di "*Indennizzo previsto per tutto il periodo della sospensione illegittima del servizio*" prevedeva quanto di seguito:

"... il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: **dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179 da cui bisogna defalcare n. 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti giorni 175 indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS trattandosi di irregolare o discontinua erogazione di n. 2 servizi (voce e ADSL) come di evince dai tabulati di traffico allegati alle memorie prodotte dall'operatore."**

Giorni n. 175 x €2,50=€ 437,50 x 2 (voce+ADSL)= **€ 875,00** indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS."

RIESAMINATI gli atti a corredo del sopra citato provvedimento ed in particolare la documentazione di descrizione del traffico telefonico sia voce che ADSL e le schede di chiusura, prodotte dall'operatore in sede di memorie, allegate alla nota PEC prot. n. 2431 del 28/02/2018.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 10054 del 12/10/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 10054 del 12/10/2018 :

DELIBERA

Per i motivi esposti nella relazione prot. n. 10054 di dover procedere, in sede di autotutela, alla riforma del documento istruttoria relativo alla Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018 riguardante: Definizione C.S. GU14 prot. 980 del 25/01/2018 / Wind s.p.a.

In particolare che si debba procedere a riformare il punto 1-*Indennizzo previsto per tutto il periodo della sospensione illegittima del servizio* del documento istruttoria allegato alla sopra citata deliberazione, come di seguito:

il punto 1- recita: "... Pertanto il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: **dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179 da cui bisogna defalcare n. 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti giorni 175**indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS trattandosi di **irregolare o discontinua erogazione di n. 2 servizi (voce e ADSL)** come di evince dai tabulati di traffico allegati alle memorie prodotte dall'operatore. Giorni n. 175 x € 2,50= € 437,50 x 2 (voce+ADSL) = **€ 875,00** indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

Si riforma in:

Pertanto il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: **dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179** da cui bisogna defalcare n. 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti **giorni 175**indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS come di seguito:

irregolare o discontinua erogazione del servizio Vocen. 175 giorni per cui:

- giorni 175x2,50=437,50 euro

irregolare o discontinua erogazione del servizio ADSL n. 60 giorni per cui:

- giorni 60 x2,50=150,00 euro

per un totale di euro 587,50

RITENUTO , in conseguenza di quanto sopra illustrato, di dover procedere altresì, alla riforma della parte finale del documento istruttoria riguardante la proposta nella seguente parte che recita:

- 1) Indennizzo di: **€ 875,00 (ottocentotantacinque/00)** per indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

Di cui viene proposta la seguente riforma:

- 1) Indennizzo di: **€ 587,00 (cinquecentotantasette/00)** per indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

Di confermare la restante parte del documento istruttoria allegato alla Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

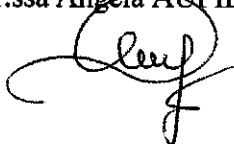
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

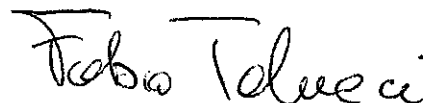
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Dr.ssa Angela AUFIERO



Il Presidente
dr. Fabio TALUCCI





Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0010054/18 Del 12/10/2018
Interna - Consiglio -



Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Atto di riforma.

Oggetto: Definizione C.S. GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018,

Wind Tre Telecomunicazioni S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese fatturazione non giustificate; Traffico non riconosciuto.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza privata.

Utenza interessata

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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;

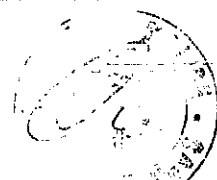
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

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";



RICHIAMATA la Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018 riguardante:
Definizione C.S. GU14 prot. 980 del 25/01/2018 / Wind s.p.a.

CONSIDERATO che il documento istruttorio allegato alla Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018 a fronte della richiesta del ricorrente di "*Indennizzo previsto per tutto il periodo della sospensione illegittima del servizio*" prevedeva quanto di seguito:

"... il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: **dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179 da cui bisogna defalcare n. 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti giorni 175** indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS trattandosi di **irregolare o discontinua erogazione di n. 2 servizi (voce e ADSL)** come di evince dai tabulati di traffico allegati alle memorie prodotte dall'operatore."

Giorni n. 175 x €2,50=€ 437,50 x 2 (voce+ADSL)= **€ 875,00** indennizzo ex art.5 co.2 Alla delibera 73/11/CONS."

RIESAMINATI gli atti a corredo del sopra citato provvedimento ed in particolare la documentazione di descrizione del traffico telefonico sia voce che ADSL e le schede di chiusura, prodotte dall'operatore in sede di memorie, allegate alla nota PEC prot. n. 2431 del 28/02/2018.

RILEVATO che da un esame più approfondito dei predetti atti, nell'arco temporale intercorrente tra il giorno 21/09/2017 e il 13/01/2018 il disservizio riguardava il solo servizio "voce" e non anche il servizio ADSL.

VISTO che per mero errore materiale, nel sopra citato documento istruttorio non è stata data adeguata rilevanza a quanto sopra illustrato.

CONSIDERATO altresì, che il servizio ADSL è stato erroneamente oggetto di indennizzo per l'intero periodo temporale sopra individuato;

RITENUTO per i motivi sopra esposti, di non dover riconoscere per detto periodo (dal 21/09/2017 al 13/01/2018) pari a giorni 115 l'indennizzo relativo al servizio ADSL, per cui dagli originari n.175 giorni erroneamente indennizzati si perviene a n. 60 giorni da indennizzare.

RITENUTO per le ragioni sopra esposte, di dover procedere, in sede di autotutela, alla riforma del documento istruttorio relativo alla Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018 riguardante: Definizione C.S. GU14 prot. 980 del 25/01/2018 / Wind s.p.a.

RITENUTO, in particolare che si debba procedere a riformare il punto 1- *Indennizzo previsto per tutto il periodo della sospensione illegittima del servizio* del documento istruttorio allegato alla sopra citata deliberazione, come di seguito:

il punto 1- recita: "... Pertanto il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: **dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179 da cui bisogna defalcare n. 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti giorni 175** indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS trattandosi di **irregolare o**

discontinua erogazione di n. 2 servizi (voce e ADSL) come di evince dai tabulati di traffico allegati alle memorie prodotte dall'operatore.

Giorni n. 175 x €2,50=€ 437,50 x 2 (voce+ADSL)= **€ 875,00** indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

Si riforma in:

Pertanto il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: **dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179** da cui bisogna defalcare n. 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti **giorni 175** indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS come di seguito:

irregolare o discontinua erogazione del servizio Voce n. 175 giorni per cui:

- giorni 175x2,50=437,50 euro

irregolare o discontinua erogazione del servizio ADSL n. 60 giorni per cui:

- giorni 60x2,50=150,00 euro

per un totale di euro 587,50

RITENUTO, in conseguenza di quanto sopra illustrato, di dover procedere altresì, alla riforma della parte finale del documento istruttorio riguardante la proposta nella seguente parte che recita:

- 1) Indennizzo di: **€ 875,00 (ottocentottantacinque/00)** per indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

Di cui viene proposta la seguente riforma:

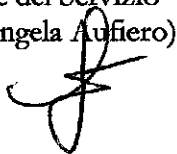
- 1) Indennizzo di: **€ 587,00 (cinquecentottantasette/00)** per indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

Di **confermare** la restante parte del documento istruttorio allegato alla Deliberazione Co.Re.Com. Molise n.26/2018 del 13/09/2018.

Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 10/10/2018.

Visto: si condivide
Il Direttore del Servizio
(dott.ssa Angela Aufiero)



Il Responsabile dell'istruttoria
(dott.Luigi Ciambriello)

