CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 45 /2015

23 DIC. 2015

OGGETTO: definizione n°23/2015 promossa dall'utente Rocco contro la compagnia telefonica Linkem 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 Rocco presentata in data 06/03/2015 Prot. 506/COM/15 contro la compagnia Linkem s.p.a

VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 9526/COM/15 del 23/12/2015.

CONSIDERATO quanto segue:

1. In tema di rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

2. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una serie di disservizi legati alla velocità di connessione e all'interruzione del servizio medesimo oltre al ritardo con il quale la Compagnia telefonica ha risposto ai reclami. In sintesi la richiesta è così rappresentata:

Art. 4 delibera 73/11/CONS		GIORNI
05/08/2014	25/08/2014	21
06/09/2014	08/09/2014	3
14/09/2014	20/09/2014	7
17/10/2014	26/10/2014	10
Art. 5 delibera 73/11/CONS		
26/08/2014	31/08/2014	6
20/09/2014	06/10/2014	17
06/10/2014	17/10/2014	11
Art. 11 delibera 73/11/CONS		
06/10/2014	22/10/2014	17
31/08/2014	20/11/2014	81

Oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per il ripristino del muro esterno sui cui era stata installata l'antenna ricevente il segnale internet; alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per l'attivazione del servizio internet ed infine alla somma di €. 250,00 per spese di assistenza stragiudiziaria.

3. La posizione degli operatori

La compagnia Linkem s.p.a, ha presentato memorie difensive con pec datata 11 maggio 2015.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte in parte come appresso motivato:

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, in via equitativa si pone a carico della società Linkem s.p.a., la somma di 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 dell'utente Rocco presentata in data 28.01.2015 Prot. 190/COM/15; nei confronti della società Linkem s.p.a e pertanto la condanna a :

1. liquidare a favore dell'utente Rocco , la somma di Euro 14,04 (quattordici/04), pari ad Euro 10,00 (dieci/00), per i giorni di attivazione di un servizio non richiesto e precisamente dal 9 dicembre al 18 dicembre dell'anno 2014; Euro 4,04 (quattro/04) a titolo di storno delle somme addebitate a seguito dell'attivazione del servizio non richiesto. Dette somme dovranno essere maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del reclamo e fino al loro soddisfo.

Si dispone altresì di condannare la compagnia telefonica Linkem s.p.a al pagamento delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, che in via equitativa si definiscono in Euro 150,00 (cento/00).

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. 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
Riccardo TAMBURRO

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

Campobasso,

IL DIRIGENTE

Consiglio Regionale del Molise

corecom MOLISE

Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro
S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°23/2015

Premesso

In data 06.03.2015 è stata presentata dall'utente Rocco [illegible] una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°506/COM/15, avverso la compagnia telefonica Linkem s.p.a. relativa al servizio ADSL offerto.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per di disagi determinati dall'interruzione del servizio e dal mancato rispetto degli standard minimi di velocità e nel ritardo nella risposta.

In data 14.11.2014 l'utente ha presentato istanza di conciliazione a seguito della quale in data 10.12.2014 si è tenuta udienza di conciliazione con esito negativo.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è quindi proponibile; pertanto con nota n°1025/COM/15 del 20.04.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 marzo u.s. per l' udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.
Il giorno 18.05.2015 si è tenuta l'udienza, alla quale ha

L'utente ha dettagliatamente ed analiticamente fatto richiesta dei seguenti indennizzi:

Art. 4 delibera 73/11/CONS		GIORNI
05/08/2014	25/08/2014	21
06/09/2014	08/09/2014	3
14/09/2014	20/09/2014	7
17/10/2014	26/10/2014	10
Art. 5 delibera 73/11/CONS		
26/08/2014	31/08/2014	6
20/09/2014	06/10/2014	17
06/10/2014	17/10/2014	11
Art. 11 delibera 73/11/CONS		
06/10/2014	22/10/2014	17
31/08/2014	20/11/2014	81

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0009526/15 Del 23/12/2015
Interna - Consiglio -

Oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per il ripristino del muro esterno sui cui era stata installata l'antenna ricevente il segnale internet; alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per l'attivazione del servizio internet ed infine alla somma di €. 250,00 per spese di assistenza stragiudiziaria.

Relativamente agli indennizzi richiesti ex art. 4 della delibera 73/112/CONS, si rileva che i termini previsti nella Carta dei Servizi della compagnia telefonica è di giorni 5 (cinque), pertanto i giorni di indennizzo vanno ridotti di cinque giorni per ciascun periodo.

Relativamente al periodo intercorrente tra il 05/08/2014 ed il 25/08/2014, dove i giorni da indennizzare sarebbero 16 (ovvero 21 a cui vanno detratti i 5 giorni della carta dei servizi) la compagnia telefonica ha dichiarato di aver praticato per i 16 giorni un indennizzo pari ad Euro 32,00 (trentadue/00), indennizzo riconosciuto anche dall'utente, il quale ha addotto che l'indennizzo materialmente non è stato corrisposto, bensì solo riconosciuto dalla compagnia telefonica.

Al riguardo si obietta, atteso che il riconoscimento di un indennizzo è tale se fatto con mera lettera, lì dove, l'indennizzo viene inserito nel corpo della fattura, di fatto costituisce un erogazione visto che determina una riduzione del debito dell'utente.

Stante tale valutazione, la richiesta di indennizzo per il solo periodo intercorrente tra il 05/08/2014 ed il 25/08/2016 non è ammissibile ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1^, ad ulteriore conferma si precisa che la fattura riportante l'indennizzo è stata riportata anche dall'utente in sede di conciliazione e quindi di fatto ciò rappresenta la prova che l'indennizzo è stato erogato (sia pure sotto forma di riduzione del debito maturato) prima dell'instaurazione della controversia, ovvero prima della richiesta di conciliazione.

L'indennizzo richiesto ex art. 4 della delibera 73/112/CONS, per il periodo 06/09/2014 – 08/09/2014 pari a 3 giorni non da luogo alla valutazione atteso che il termini di ripristino previsto dalla carta dei servizi è di 5 giorni.

Sono meritevoli di indennizzo gli ulteriori due periodi dal 14/09/2014 al 20/09/2014 e dal 17/10/2004 al 26/10/2014 rispettivamente per due e cinque giorni per €.7,5 (sette/5) al giorni per complessivi €. 52,50 (cinquantadue/50).

Relativamente alla richiesta di indennizzi di cui all'art. 5 della delibera 73/11/CONS, si rileva che l'utente come unica prova ha rimesso una dichiarazione sottoscritta da un presunto tecnico non identificato all'interno della medesima dichiarazione.

All'uopo occorre precisare che l'Autorità ha messo a disposizione dei tutti gli utenti gratuitamente il software Ne.Me.Sys. in grado di misurare e certificare la potenza del segnale ricevuto.

Per contro l'utente ha allegato al reclamo una dichiarazione redatta dal presunto tecnico incaricato della società di Comunicazioni; detta dichiarazione redatta su carta semplice e scritta a mano, oltre a non riporta neanche le generalità di chi l'ha redatta è di fatto empirica perché non suffragata da alcuna misurazione tecnica in grado di certificare quanto in essa dichiarato.

Alla luce di quanto sopra, la richiesta dell'utente di indennizzo circa il non corretto funzionamento del servizio non può essere oggetto di indennizzo, perché non comprovata attraverso lo strumento previsto dall'Autorità.

Per quanto concerne, infine la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex. Art. 11 della delibera 73/11/CONS, occorre in primo luogo far riferimento alla Carta dei Servizi della società di comunicazione, la quale all'art. 9 prevede un tempo di risposta di 45 giorni.

Ciò premesso risulta che relativamente al primo reclamo inoltrato in data 06/10/2014 la società ha risposto il 22/10/2014, e pertanto entro i 45 giorni, il secondo reclamo inoltrato in data 31/08/2014 a detta dell'utente la società ha risposto con 81 giorni di ritardo ovvero il 20/11/2014.; per contro la Compagnia telefonica ha allegato una mail inviata in data 16/10/2014 con al quale ha dato risposta "alle sue precedenti segnalazione ...". I giorni, pertanto dal 31/08/2014 al 15/10/2014 sono complessivamente 46, ai quali vanno sottratti i 45 giorni canonici, per cui resta da applicare l'importo di Euro 1,00 al giorno ex art. 11 delibera 73/117CONS per un importo complessivo di €.1,00 (uno/00).

Si ritiene, infine, opportuno riconoscere un ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 100,00 (cento/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.

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

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre