



Consiglio Regionale del Molise
[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]
CO.RE.COM.-Molise

Numero: 1

Campobasso, 15/01/18

Oggetto: Definizione GU14 prot. 4229 del 07/04/2017 T.F.

Over the Net Italia srl

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale.

Oggetto del contratto:

Servizio internet/adsl – utenza privata.

Utenza interessata: antenna internet tramite antenna "Grove" Wi Fi.

L'Istruttore
Responsabile del Procedimento
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Angela Anfiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
(Nome e Cognome)

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO 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 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 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;

VISTI gli atti del procedimento, per la controversia Definizione GU14 prot. 4229/17/ del 07/04/2017 Over the Net Italia srl;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che si condivide integralmente e che costituisce parte sostanziale del presente atto:

1) di accogliere parzialmente l'istanza Definizione GU14 prot. 4229 del 07/04/2017 T.F.

- **Oggetto della controversia:** Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale. **Oggetto del contratto:** Servizio internet/adsl – utenza privata. **Utenza interessata:** antenna internet tramite antenna "Grove" Wi Fi. nei confronti di Over the Net Italia srl, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- Euro 209,00 (duecentonove/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.
- Euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

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.

Ai sensi dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità , come disposto dall'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.

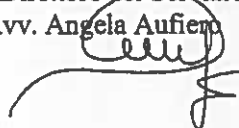
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 03 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Auliero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 4229 del 07/04/2017 T.F.

Over the Net Italia srl

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale.

Oggetto del contratto:

Servizio internet/adsl – utenza privata.

Utenza interessata: antenna internet tramite antenna "Grove" Wi Fi.

Il Responsabile del Procedimento 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);

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

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";

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 4229/17 del 07/04/2017, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia privata, lamenta e dichiara:

- Che in data 15/12/2014 ha sottoscritto con la società Over the net Italia s.r.l. l'offerta "OTN FAMILY PAC 36" con contestuale sottoscrizione di un prestito finalizzato Compass s.p.a. per un importo complessivo di euro 890,82 pagabili in rate mensili di euro 23,99.
- Che nel mese di giugno 2016 riscontrava ripetuti malfunzionamenti della connessione internet wifi tramite antenna grove installata dalla società convenuta sino alla totale assenza di connessione alla rete in data 08 luglio 2016.



- In data 11 luglio 2016 il ricorrente contattata via sms il n. 338.6281890 interloquendo con un incaricato della Mcd srl su aspetti tecnici del disservizio e sulla possibile soluzione.
- In data 26/07/2016, il ricorrente inviava a Over the Net, tramite l'Unione Nazionale Consumatori via pec, formale nota di recesso, senza spese, dal contratto.
- In data 04/11/2016 il ricorrente procedeva con formulario UG ad instaurare il contenzioso che vedeva l'udienza in data 26/01/2017 in cui Over the Net non è comparsa; risulta presente l'amministratore unico della società MCD srl il quale declina ogni responsabilità della società da egli rappresentata dichiarando che l'utente/ricorrente non rientra nel pacchetto dei clienti acquisiti da MCD srl e ceduti da Over the Net. La parte istante e quella convenuta MCD srl dichiarano di non aver niente altro a pretendere per le questioni di cui all'odierno incontro (vale a dire sul presente contenzioso).
- Il ricorrente procedeva con la presentazione del formulario GU14 in data 07/04/2017, prot. n.4229 con cui chiede:
 1. Copia intera documentazione relativa al contratto Over the Net e al connesso contratto di finanziamento con la società Compass spa;
 2. Indennizzo (da quantificare) per gli effettivi giorni di disservizio sino al recesso del 26/07/2016;
 3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26/07/2016.

La società Over the Net non ha prodotto memorie pur essendo stata invitata in fase di avvio del procedimento di definizione, con PEC prot. n. 4490 del 13/04/2017.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva il comportamento nel presente procedimento, della società Over the Net la quale non si è presentata in fase di conciliazione e non ha prodotto memorie nella fase di avvio del presente procedimento.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi la parziale inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto nel Formulario GU14 in ordine al punto 1. in cui si richiede la copia dell'intera documentazione relativa al contratto Over the Net e al connesso contratto di finanziamento con la società Compass spa, richiesta che esula dalle competenze del Co.Re.Com. ex art.2 del regolamento allegato alla Delibera n.173/07/CONS.

Pertanto si ritiene possano essere oggetto di esame della presente controversia, i seguenti punti n.2. *Indennizzo (da quantificare) per gli effettivi giorni di disservizio sino al recesso del 26/07/2016;* e n.3. *Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26/07/2016* che sono stati richiesti dal ricorrente, nel formulario GU14 e risultano presenti anche nel formulario UG.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi fondata.

Indennizzo per gli effettivi giorni di disservizio così come formulata dal ricorrente.

La richiesta del ricorrente di cui al sopra citato punto 2), dall'esame degli atti, si può ricondurre all'articolo 5 della Delibera n.73/11/CONS riguardante "Indennizzo per malfunzionamento del servizio":

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

Pur riconoscendo il diritto del ricorrente ad indennizzo, si deve prendere atto che, di fatto, periodo non è indennizzabile in quanto il calcolo temporale di riferimento viene effettuato con termine di partenza decorrente dal giorno di produzione del reclamo ed con termine finale riferito alla data di cessazione del disservizio (riattivazione ovvero cessazione definitiva del servizio). Nel caso specifico i due termini coincidono in quanto con la medesima nota del 26/07/2016 richiamata nelle memorie, il ricorrente ha prodotto il reclamo e contestualmente ha comunicato la volontà di recesso dal contratto.

Indennizzo per mancata risposta al reclamo: ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Il ricorrente dichiara e dimostra di aver prodotto reclamo con la nota del 26/07/2016 tramite l'Unione Nazionale Consumatori, e di non aver avuto risposta dalla Over the Net Italia la quale, tra l'altro, non ha prodotto neppure le memorie difensive in fase di definizione. Si ritiene che il diritto ad ottenere una risposta al reclamo sussista anche nell'arco temporale successivo a quello di costanza di rapporto contrattuale in quanto la richiesta (e quindi la relativa risposta) verte su elementi di fatto e di diritto che fanno direttamente riferimento (ovvero sono riferibili) al periodo di vigenza del rapporto contrattuale intercorrente tra le parti. Pertanto si ritiene di assumere la data del presente ricorso in definizione del 07/04/2017 quale termine ai fini dell'indennizzo, infatti in tale data il ricorrente ha chiesto l'indennizzo di cui trattasi.

Ai fini dei parametri per il calcolo dell'indennizzo di cui trattasi, non essendo acquisibile agli atti la carta dei servizi dell'operatore Over the Net, viene presa come riferimento la carta dei servizi Agcom che prevede una franchigia massima di quarantacinque giorni (art. 8 comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003).

Alla luce di quanto sopra illustrato risulta:

- Reclamo prodotto dall'utente in data 26/07/2016.
- Ricorso in definizione in data 07/04/2017
- Totale n. 254 giorni lordi di mancata risposta al reclamo.
- La Carta dei Servizi Agcom prevede una franchigia massima di n.45 giorni di risposta al reclamo.
- Dai n. 254 giorni bisogna quindi, defalcare n. 45 giorni ex art. 8 comma 4 della carta dei servizi Agcom.
- Risultano pertanto n. 209 giorni netti indennizzabili ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
- N. 209 giorni x euro 1,00 pro die = euro 209,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, si ritiene che la Società Over the Net Italia debba riconoscere, in favore dell'utente, le spese di procedura nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00) inerenti alla fase di espletamento della conciliazione essendo presente, in tale fase, il solo utente. Per quanto riguarda le spese di procedura relative alla fase di definizione si ritiene che debbano essere corrisposte euro 25,00 considerata la presenza di assistenza prestata in favore del ricorrente, in fase esclusivamente di predisposizione del formulario GU14.

Totale rimborso spese di procedura € 75,00.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

- 1) di prendere atto della inammissibilità, per le motivazioni espresse in premessa, per quanto riguarda il seguente punto richiesto in sede di definizione:

Copia intera documentazione relativa al contratto Over the Net e al connesso contratto di finanziamento con la società Compass spa ex Delibera n.173/07/CONS.

- 2) di accogliere parzialmente l'istanza Definizione GU14 prot. 4229 del 07/04/2017 T.F.

Over the Net Italia srl - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio - Interruzione/sospensione del servizio - Trasparenza contrattuale. Oggetto del contratto: Servizio internet/adsl - utenza privata. Utenza interessata: antenna internet tramite antenna "Grove" Wi Fi.
nei confronti Wind Telecomunicazioni S.p.A, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- Euro 209,00 (duecentonove/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.
- Euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

- 3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 03 gennaio 2018

Il Responsabile del procedimento
dott. Luigi Ciambriello

