



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

Verbale n.20

Adunanza del 13 settembre 2018

**Deliberazione n. 25/2018**

Oggetto: **Definizione GU14 prot. 3311 del 22/03/2018Z.A./Digitel ItaliaS.p.A**  
**Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione o sospensione del servizio.**

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno tredici (13) del mese di Settembre (09) 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		X
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente	<i>S. Miletì</i>	
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente	<i>V. Cimino</i>	

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;

**VISTA** l’istanza presentata in data 22/03/2018 prot. n. 3311 presentata dall’Istante Z.A. mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Digitel Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 23/03/2018 prot. n. 3324 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTA** la nota del 19/06/2018 prot. n. 6420 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 10/07/ 2018;

**VISTI** gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 9186 del 12/09/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità dei presenti

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 9186 del 12/09/2018:

### DELIBERA

1. L' accoglimento dell' istanza di GU14 prot. 3311 del 22/03/2018D.S.V./ Digitel Italia S.p.A mancata o parziale fornitura del servizio.Telefonia fissa – utenza privata - come di seguito indennizzato:
  - a) rimborso di quanto dall'utente corrisposto alla Società Digitel Italia relativamente al servizio ADSL e circoscritto al periodo dal 01/06/2017 al 22/03/2018.
  - b) Indennizzo per giorni 293 x € 2,50 pro die = € 732,50 ex art. 5 co.2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.
2. Il pagamento a carico di Digitel Italia S.p.A della somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura in favore dell'istante.

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.

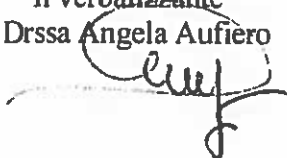
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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.

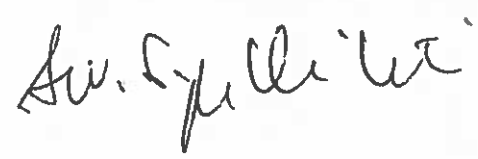
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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

Il verbalizzante  
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa  
IL VICE PRESIDENTE





Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise

Sede

**DOCUMENTO ISTRUTTORIO**

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 3311 del 22/03/2018 Z.A./ Digital Italia S.p.A  
Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione e sospensione del servizio.  
Telefonia fissa – utenza privata  
Codice cliente (n. contratto)**

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 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 dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato accordo quadro, con la quale la Regione Molise è stata delegata allo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie;

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";

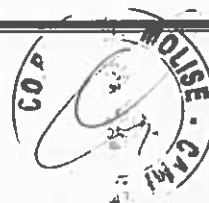
VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 3311 del 22/03/2018 per la controversia Z.A./Digital Italia s.p.a., la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.3324/18 del 23/03/2108, il verbale di Udienza di definizione n.60 del 10/07/2018.

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

L'istante ha prodotto in data 22/03 /2018, istanza di definizione, pervenuta al Protocollo del CO.RE.COM. n.3311 di pari data, avverso la compagnia Digital Italia S.p.A.

Il ricorrente ha esperito tentativo di conciliazione a mezzo di formulario UG concluso con verbale n.205 del 06/03/2018 di mancata comparizione della parte convenuta.



### La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha esposto che "da giugno 2017 il servizio ADSL è stato interrotto dal gestore che ha continuato a prelevare il corrispettivo mensile fino a dicembre senza erogare il servizio".

Per quanto sopra l'utente ha richiesto:

- 1) *Rimborso, indennizzo per l'interruzione del servizio.*

### La posizione dell'operatore Digitel.

La Società Digitel Italia s.p.a., pur invitata con le note PEC sopra richiamate, a produrre memorie ed a comparire in udienza, non ha mai dato riscontro a quanto comunicato e quindi non ha partecipato alle fasi del procedimento.

**PRELIMINARMENTE**, l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile. Si prende atto dell'avvenuta fase di conciliazione conclusa con verbale n.205 del 06/03/2018 da cui si evince che la società Digitel non ha partecipato al procedimento per mancata comparizione. Preso atto altresì del verbale di definizione verbale n.60 del 10/07/2018 in cui si registra la mancata comparizione dell'operatore Digitel Italia s.p.a.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante si ritiene possa trovare accoglimento nei termini che seguono.

- 1) *Rimborso, indennizzo per l'interruzione del servizio.*

Il ricorrente chiede, nel formulario GU14, sia un a) "*Rimborso del corrispettivo corrisposto all'operatore senza aver ricevuto il relativo servizio*", sia b) "*un indennizzo per l'interruzione del servizio*".

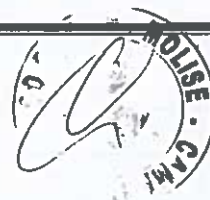
Visto che agli atti non vi è documentazione alcuna che dimostri il contrario rispetto a quanto asserito dall'istante e considerata la situazione amministrativa ed operativa, a conoscenza di pubblico dominio, in cui versava in detto periodo l'operatore, si ritiene di poter riconoscere il disservizio innanzi descritto nel periodo dal giorno 01/06/2017 lamentato dal ricorrente alla data del 22/03/2018 di presentazione del ricorso (Formulario GU14 prot. n.3311 del 22/03/2018) che costituisce una data certa di costanza del disservizio oggetto appunto del ricorso di definizione, per un periodo di giorni 294 al quale bisogna defalcare n.1 giorno ridotti quindi a giorni 293 ai sensi dell'art.2.6 della carta dei servizi Digitel Italia s.p.a., per il quale arco temporale si ritiene possa essere accolta la richiesta di indennizzo.

In merito al punto a) si ritiene che si possa riconoscere il rimborso di quanto dall'utente corrisposto alla Società Digitel Italia relativamente al servizio ADSL e circoscritto al periodo dal 01/06/2017 al 22/03/2018, in quanto si tratta di somme versate a cui non è corrisposto il dovuto servizio da parte dell'operatore.

In relazione al punto b) nella fattispecie si ritiene che si tratti di irregolare o discontinua interruzione del servizio ADSL di utenza privata oggetto di indennizzo ai sensi dell'articolo 5 co.2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

Giorni 293 x € 2,50 pro die = € 732,50 di indennizzo ex art. 5 co.2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

Quanto alle spese di procedura, considerata la partecipazione del ricorrente alle fasi di conciliazione e di definizione, preso atto del comportamento della società Digitel Italia s.p.a. che, se pur invitata, non ha partecipato al procedimento, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante la somma di € 150,00 a carico dell'operatore, relativa ad entrambe le fasi procedurali.



TUTTO CIO' PREMESSO  
PROPONE:

Al CO.RE.COM Molise:

- 1) L' accoglimento dell' istanza di GU14 prot. 3311 del 22/03/2018 D.S.V./ Digitel Italia S.p.A Mancata o parziale fornitura del servizio. Telefonia fissa – utenza privata - come di seguito indennizzato:
  - a) rimborso di quanto dall'utente corrisposto alla Società Digitel Italia relativamente al servizio ADSL e circoscritto al periodo dal 01/06/2017 al 22/03/2018.
  - b) Indennizzo per giorni 293 x € 2,50 pro die = € 732,50 ex art. 5 co.2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.
- 2) Il pagamento a carico di Digitel Italia S.p.A della somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura in favore dell'istante.

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

Campobasso, 27 luglio 2018

Il Responsabile dell'istruttoria

Luigi Ciambriello



Visto si condivide

Il Direttore del Servizio

Angela Aufiero

