



**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 04/09/2014 dal Presidente della [redacted] mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1393/COM/14, avverso la compagnia Telecom Italia s.p.a, e che a seguito dell'udienza di conciliazione del 9 giugno 2014 le parti precisavano le loro posizioni senza addivenire a nessun accordo transattivo e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione.

**CONSIDERATO** che l'istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio relativa a servizi di telefonia fissa con contratto business, e che l'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 28 ottobre 2014;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 699/17 del 23/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

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

#### **DELIBERA**

- Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.85/2014 prot. n. 1393/COM/14 del 04/09/2014, approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 699/17 del 23/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- Condannare la Compagnia telefonica Telecom Italia SpA a corrispondere all [redacted], in persona del legale rapp.te, euro 600,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio "chi è" oltre interessi dalla data dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo;
- nonché euro 416,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio di "ricerca automatica" oltre interessi dalla data dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo;

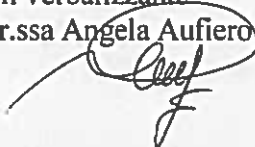
- nonché di euro 150,00 a titolo di spese di procedura;

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.

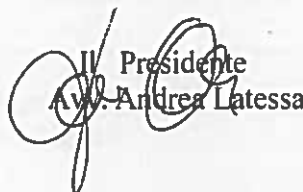
*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119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

La presente delibera formata da 3 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  
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale  
del Molise

corecom  
MOLISE



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

## Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

### Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000699/17 Del 23/01/2017

Interna - Consiglio -



Al Comitato Corecom

SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – relazione Pratica n.85/2014**

#### Premesso

In data 13.05.2014 la [redacted] in persona del presidente, presentava attraverso il formulario UG istanza di conciliazione nei confronti della Telecom Italia S.p.A. per le utenze di telefonia fissa business, lamentando la mancata o parziale fornitura del servizio chiedeva “la immediata attivazione del servizio di ricerca automatica come descritto più e più volte, e come richiesto nell’ultimo documento spedito il 28.03.2014 ed il rimborso di tutte le spese di attuazione pagate e di tutte le fatture del servizio Linea Valore + sino ad ora fatturate e sino alla completa attivazione del servizio”.

A seguito della fissata udienza di conciliazione del 09 giugno 2014 le parti precisavano le loro posizioni senza addivenire a nessun accordo transattivo e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione.

In data 01.09.2014 l’utente C [redacted] proponeva una nuova istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. in data 04.09.2014 n.1393/COM/14, avverso la medesima compagnia Telecom Italia SpA.

L’istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio relativa a servizi di telefonia fissa con contratto business.

L’udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 28 ottobre 2014.

#### Preliminarmente.

Si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l’ufficio ha provveduto a notificare con nota del 22 settembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall’utente ed a convocare le parti per l’udienza disposta per il giorno 28 ottobre 2014 comunicando alla parti la possibilità di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il 24 ottobre 2014 ed entro i successivi tre giorni le memorie di replica.

La documentazione rimessa tra le parti:

L’utente in sede di presentazione dell’istanza con il formulario GU14 del 01 settembre 2014 lamentava che “In data 06.2013 la [redacted] e ha sottoscritto il contratto con Telecom Italia SpA “Linea Valore +” sulla numerazione [redacted], che prevedeva il servizio di ricerca automatica per le chiamate entranti ed il servizio “chi è” tale servizio è stato inattivo e inutilizzabile sino al giugno 2014. In data 13.05.2014 è stata presentata istanza (GU) al Corecom e istanza (GU5), la prima ha avuto esito negativo, come da verbale del 09.06.2014 ed il GU5 ha comportato il 21.05.2014 l’emissione del procedimento ex art.5 Delibera 173/07 Cons.. Dal momento della sottoscrizione del contratto al 02.06.2014 la Cassa Edile ha pagato tutte le bollette, senza beneficiare dei servizi contrattualmente pattuiti e ha sostenuto spese per l’attivazione e subito notevoli pregiudizi. Premessa la mancata attivazione del servizio di “ricerca automatica” al 02.06.2014 (dal 06.11.2013) e la mancata attivazione del servizio “chi è” dal 06.11.2013 ad oggi, si

chiede il rimborso di tutte le spese di attivazione pagate e di tutte le fatture del servizio Linea Valore + pagate dalla \_\_\_\_\_ sino al 02.06.2014, anche in considerazione di voci ingiustificate, si chiede l'indennizzo per tutti i disservizi conseguenti tenuto conto della tipologia di utenza business".

La compagnia telefonica Telecom con memoria inviata via fax il 24 ottobre 2014 contestava la richiesta di indennizzo dell'utente affermando l'infondatezza delle pretese avanzate in quanto affermava "che il cliente dichiara di aver richiesto, nel mese di novembre 2013, l'attivazione dell'PBX sulle linee sopra indicate, unitamente all'attivazione *pricing* Linea Valore ... la prestazione PBX (Passo Progressivo) è attivabile su richiesta del cliente su una configurazione minima di due accessi con l'offerta Linea Valore + ISDN. Il Passo progressivo è una prestazione che permette di gestire le chiamate in entrata smistandole sul primo accesso ISDN libero collegato in PBX agli altri...l'attivazione è possibile solo successivamente all'avvenuta attivazione dell'offerta Linea Valore+ISDN. Il giorno successivo alla trasmissione via fax della richiesta di attivazione del 20 novembre 2013 Telecom ha prontamente emesso i relativi ordinativi di lavoro. In data 29 gennaio 2014 il cliente ha reclamato telefonicamente per la mancata attivazione del servizio aggiuntivo richiesto. Ancora una volta, il reclamo è stato definito, nello stesso giorno, come non fondata perché l'attivazione risultava ancora in corso e non prevedeva una SLA entra cui effettuare l'espletamento... il successivo 28 marzo \_\_\_\_\_ ha inviato reclamo scritto riferito alla mancata attivazione PBX, richiedendo il rimborso del canone fino all'effettiva attivazione del servizio, dichiarando di non aver potuto utilizzare completamente le linee telefoniche... che i due ordinativi di lavoro sono stati correttamente espletati solo in data 22 maggio 2014 e che il PBX è stato attivato su tutte le utenze in data 11 giugno 2014...successivamente la \_\_\_\_\_ ha fatto seguire un'ulteriore missiva datata 7 luglio u.s. in cui lamentava la mancata attivazione del servizio "Chi è" sulle linee in PBX...a cui telecom ha fornito riscontro il successivo 29 luglio significando "di aver provveduto ad avviare tutte le azioni di sollecito necessarie verso il settore competente". Anche limitatamente a tale richiesta, Telecom ha emesso il relativo ordinativo in data 9 luglio 2014.

**La domanda dell'utente è fondata nei limiti che seguono.**

La \_\_\_\_\_ lamenta la mancata attivazione del servizio di ricerca automatica dal 06.11.2013 al 02.06.2014, nonché la mancata attivazione del servizio "chi è" dal 06.11.2013 al 04.09.2014 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione). L'utente, che deduce inadempimento dell'operatore telefonico, ha dimostrato di aver stipulato il contratto, anche attraverso l'esibizione del medesimo, nonché delle fatture. Al contrario, la compagnia telefonica non ha dimostrato di aver correttamente adempiuto al contratto, nonostante sulla medesima ricada l'onere della prova ai sensi dell'art.1218 C.C., nonché della delibera n.276/13 Cons., punto III.4.2..

Conseguentemente ai sensi del combinato disposto di cui all'art.3, comma 4, e 12, comma 1, della delibera 73/11/Cons, all'utente devono essere riconosciuti i seguenti indennizzi: Euro 600,00 per la mancata attivazione del servizio "chi è" dal 06.11.2013 al 04.09.2014 (302 giorni x euro 2,00=604,00 – indennizzo massimo riconoscibile = euro 600,00) ed euro 416,00 per mancata attivazione del servizio di ricerca automatica dal 06.11.2013 al 02.06.2014 (per totali 208 giorni). Nel caso di specie, infatti, il contratto non specifica un canone per il servizio accessorio, cosicché deve farsi necessariamente riferimento al parametro di cui all'art.3, comma 4. Lo storno delle fatture non è possibile in quanto la ricorrente non deduce il canone corrisposto per detti servizi accessori, né i medesimi canoni sono evincibili dalle fatture depositate le quali fanno riferimento all'intero contratto. Parimenti inammissibile è la richiesta di rimborso per le ulteriori spese sostenute documentate con fatture allegate in quanto la stessa costituisce una domanda di risarcimento del danno che è proponibile unicamente dinanzi all'autorità giudiziaria.

TUTTO CIO' PREMESSO  
PROPONE:

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere l'istanza Prot. n.1393/COM/14 nei limiti di quanto innanzi dedotto e di voler, per l'effetto, così provvedere:

Condannare la Compagnia telefonica Telecom Italia SpA a corrispondere alla \_\_\_\_\_ del Molise, in persona del legale rapp.te, euro 600,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio "chi è"; nonché euro 416,00 per mancata attivazione del servizio di "ricerca automatica"; nonché di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, oltre agli interessi legali sino al soddisfo sulle voci di indennizzo riconosciute.

Campobasso li 23 gennaio 2017

Il direttore  
Dott. Angela Aufiero

