



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n.13

Adunanza del 28 aprile 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot 6639/COM/ del 07/10/2015 Gruppo GDM Fidi San Giovanni/Telecom Italia s.p.a.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventotto (28) del mese di aprile (04) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°22/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	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 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée 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;

VISTA l’istanza presentata in data 7/10/2015 prot. 6639 /COM/15 dall’istante *Gruppo Osm F.li. San Giovanni s.n.c.* mediante formulario GU14, con la quale si è chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota prot. n.7923 dell’11/11/2015 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 prot. n.7922 dell’11/11/2015 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 30/11/2015;

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. 4573 del 14/04/2017 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 prot. n. 4573 del 14/04/2017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 91 prot. n. 6639/COM/15 del 07/10/2015 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Telecom Italia a corrispondere a titolo di indennizzo al [] la somma di € 1.607,20;
3. condanna la società Telecom Italia s.p.a. a stornare la fattura n. 8p00125185 del 11/05/2015 di € 153,50, rimborsando la predetta somma, qualora già pagata dall'utente, maggiorata di interessi legali dalla data del pagamento sino all'effettiva restituzione;
4. condanna la società Telecom Italia s.p.a. a corrispondere al [] la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con Del. 173/07/CONS.

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
Drssa Angela Aufiero

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa



Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0004573/17 Del 14/04/2017
interna - Consiglio -



DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot 6639/COM/ del 07/10/2015

in relazione al contratto n. 10000000000000000000/Telecom Italia s.p.a.

**Mancata o parziale fornitura del servizio - ritardo nella fornitura del servizio -
interruzione/sospensione del servizio - spese/fatturazioni non giustificate - mancata
portabilità/migrazione
Telefonia fissa - utenza business
0874 713313**

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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 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, i modelli GU14 prot. 6639/COM/15 del 087/10/2015 la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza del 30 novembre 2015;

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

La ricorrente esercente attività di fornitore di servizi con istanza di definizione del 07/10/2015 (prot.n. 6639/15) e con la memoria ad essa allegata ha evidenziato che in data 29/01/2015 aveva stipulato con la Telecom Italia una proposta di migrazione da Teletu, dell'utenza business 0874/713313, con contestuale trasloco di detta linea da Jelsi (vecchia sede) in Campobasso via Campania (nuova sede).

La migrazione si perfezionava in data 10/03/2015, mentre il trasloco della linea alla nuova sede 17/06/2015. Al fine di risolvere la problematica in ordine al trasloco nel mese di marzo 2015 intervenivano dei tecnici inviati dalla Telecom che tuttavia, non riuscendo a risolvere il problema insorto, sostenevano l'impossibilità di completare la citata procedura.

Tuttavia, lamenta l'utente che il numero 0874/713313 non risultava attivo neppure nella vecchia sede di Jelsi.

La Telecom sua sponte attivava all'utente un ulteriore numerazione (0874/713313) presso la sede di via Campania.

Successivamente l'Utente si vedeva recapitare dalla Telecom Italia n. 2 fatture:

1 n. 8P00125185 del 11/05/2015 relativa all'utenza 0874/713313 ed al periodo marzo/aprile 2015 dell'importo di € 153,50;

2)8P00142508 DEL 11/05/2015 relativa all'utenza 0874/713313 ed al periodo marzo /aprile 2015 DI € 247,50;

Chiede dunque la ricorrente un indennizzo di € 4574,87 così suddiviso:

€ 250, per ritardata portabilità del numero 0874/713313;

€ 1910,31 ritardato trasloco dell'utenza n. 0874/713313;

€ 1910,31 sospensione/interruzione/cessazione del servizio n. 0874/713313;

€ 504,25 ritardata attivazione del servizio Adsl

Con memoria del 12/11/2015 la Telecom Italia s.p.a. insiste per il rigetto delle avverse pretese.

Può assorbirsi l'eccezione sollevata dalla ricorrente in ordine alla procedibilità della memoria dell'Operatore in ragione dell'infondatezza delle argomentazioni nella stessa sostenute.

Sostiene preliminarmente la Telecom che non aveva avuto contezza che il trasloco non era andato a buon fine il 10/03/2015, non avendo ricevuto reclami. Controparte ha evidenziato, invece, di aver inoltrato più di un reclamo telefonico alla Telecom che avrebbe finanche mandato dei propri incaricati presso la sede per tentare di risolvere la problematica contestata.

Ciò che è certo, in quanto riconosciuto dalla stessa Telecom Italia è che il trasloco della linea non si è verificato nei termini e che tale circostanza rappresenti un inadempimento imputabile all'operatore.

Alcuna pertinente allegazione è stata addotta dalla Telecom per sostenere la legittimità del proprio operato anche in merito alla tardiva migrazione

Conseguentemente la Telecom Italia deve essere condannata ad indennizzare la ricorrente nei limiti che seguono.

La migrazione della numerazione da Teletu alla resistente è avvenuta solo in data 10 marzo mentre come si evince dalle condizioni generali di contratto (art. 4 comma 1) si sarebbe dovuta perfezionare nel termine di dieci giorni.

Nel caso di specie il contratto è stato stipulato tra le parti il giorno 29/01/2015 (come si evince dal contratto sottoscritto depositato dall'utente) e, dunque, la migrazione si sarebbe dovuta perfezionare entro il 08/02/2015, mentre è avvenuta solo in 10/03/2015 ossia dopo 30 giorni esatti. Conseguentemente all'utente spetta un indennizzo pari ad € 300,00 in virtù del combinato disposto di cui all'art. 6 e 12 comma 2 del Regolamento (73/11/CONS).

Dal momento in cui si è perfezionata la migrazione e dunque la numerazione è concretamente passata in Telecom, ossia il 10/03/2015, l'operatore aveva, come da condizioni generali di contratto (art. 25), 10 giorni per perfezionare il trasloco della linea da Jelsi alla nuova sede in via Campania a Campobasso che doveva dunque avvenire entro il 20/03/2015. Tuttavia il predetto trasloco si è perfezionato solo in data 17/06/2015 ossia con n. 89 giorni di ritardo. L'art. 26 delle condizioni generali di contratto prevede un indennizzo a favore dell'utente pari al 50% del canone mensile per ogni giorno di ritardo, comprendo anche il giorno del sabato e, dunque, escludendo le domeniche. Conseguentemente i giorni indennizzabili sono n. 76.

Per quanto attiene il canone bimestrale pagato dall'utente, come emerge dalla bolletta è pari ad € 68,87.

Considerato che l'indennizzo è pari al 50% del canone mensile, per ogni giorno di ritardo l'operatore deve corrispondere la somma di € 17,20 pro die.

Conseguentemente la Telecom Italia dovrà essere condannata a corrispondere €1307,20 per il tardivo trasloco della linea.

La ricorrente ha altresì chiesto l'indennizzo per la sospensione del servizio ADSL posto che la predetta numerazione dalla data del 10/03/2015 (perfezionamento migrazione) sino al compimento del trasloco ha funzionato nella precedente sede sita nel Comune di Jelsi. Parimenti ha chiesto lo storno della relativa fattura nonché un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL. Tuttavia Telecom Italia ha affermato di non aver ricevuto alcun reclamo dall'utente ed il medesimo non ha fornito la prova di averne effettuati. Conseguentemente le domande di indennizzo per la sospensione del servizio, per la tardiva attivazione della linea ADSL e per lo storno della relativa fattura n. 8p00142508 di € 247,50 non possono trovare accoglimento. La Telecom dovrà essere condannata a stornare la fattura n. 8p00125185 del 11/05/2015, in quanto relativa all'utenza n. 8p00125185 non richiesta dall'utente, non essendo depositato in atti il relativo contratto.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

PROPONE al CO.RE.Com Molise di voler così provvedere

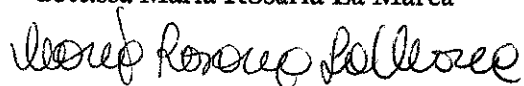
- 1) Condannare la società TELECOM ITALIA S.P.A. a corrispondere a titolo di indennizzo alla ricorrente la somma di € 1607,20 maggiorata di interessi legali sino all'effettivo soddisfo.

2) Condannare la società TELECOM ITALIA S.P.A. a stornare la fattura n. 8p00125185 del 11/05/2015 di € 153,50, rimborsando la predetta somma, qualora già pagata dall'utente, maggiorata di interessi legali dalla data del pagamento sino all'effettiva restituzione.

3) Condannare la società TELECOM ITALIA S.P.A. a corrispondere alla
la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con Del. 173/07/CONS.

Campobasso, 05/04/2017

Il Responsabile del Procedimento
dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Visto, si condivide

Il Direttore del Servizio

Angela Aufiero

