

Consiglio Regionale del Molise
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

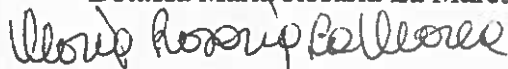
Numero 30

Campobasso 18/7/16

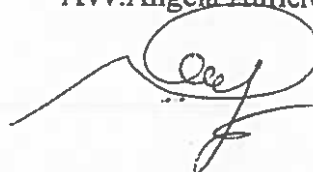
Oggetto: Controversia prot. 227/COM/14 del 10/02/2014.

Procedura di Definizione

Il Funzionario responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero



**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA 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, 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 di definizione presentata in data 16/02/2014 il sig. Tartaglia , intestatario della Ditta AZ Serramenti S.p.A., mediante il formulario GU14 assunta in data 10/02/2014 al n.° 227/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Optima Italia S.p.A. in relazione alle utenze 0874460720, 3497863904, 3382752154.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si propone che l'istanza sia parzialmente accolta relativamente solo allo di storno dei soli importi fatturati successivamente alla dismissione del servizio avvenuta in data 3 dicembre 2013, come confermato dalla società medesima nel corso della presente procedura qui di seguito riportati:

- Fattura 636389/I del 07/12/2013 € 135,66
- Fattura 638086/I del 07/12/2013 € 21,58
- Fattura 652919/I del 07/12/2013 € 6,50

Per un totale di € 163,74 (centosessantatre/74) maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 50,00 (cinquanta /00) per spese di giudizio nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, 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 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

DETERMINA

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

Accogliere parzialmente l'istanza presentata in data 16/02/2014 del sig. Tartaglia intestatario della Ditta AZ Serramenti S.p.A;

l'obbligo dello storno da parte della società Optima Italia S.p.A. dei soli importi fatturati successivamente alla dismissione del servizio avvenuta in data 3 dicembre 2013 per un importo pari ad euro 163,74 (centosessantatre/74) maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 50,00 (cinquanta /00) per spese di giudizio nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

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

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 e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

Campobasso, 15 luglio 2016

Il Direttore
(Avv. Angela Aufiero)



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

Campobasso,

Il Direttore

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007839/16 Del 15/07/2016
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio
di Supporto al CORECOM
ed agli organi collettivi e di garanzia
avv. Angela Aufiero
SEDE

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 227/COM/14 del 10/02/2014 AZ Serramenti – Optima Italia S.p.A.

In data 16/02/2014 il sig. Tartaglia ^{A-} intestatario della Ditta AZ Serramenti S.p.A., ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 10/02/2014 al n.º 227/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Optima Italia S.p.A. in relazione alle utenze 0874460720, 3497863904, 3382752154.

La posizione dell' istante:

In data 26/07/2012 (probabilmente) stipulava un contratto per la telefonia di rete fissa con la società Optima Italia S.p.A. relativo all'utenza della propria Ditta; in data 06/12/2012 poi stipulava, sempre con Optima Italia S.p.A. , un ulteriore contratto per due utenze di telefonia mobile sempre destinate alla propria Ditta. Il servizio appare subito mal funzionante rispetto alle opzioni previste dal contratto; in oltre vengono addebitate spese non previste dal contratto e viene inviato un contratto, mai stipulato dall'istante, per la fornitura di energia elettrica. Le linee di telefonia mobile, per problemi di connessione, non sono state utilizzate. L'utente pertanto chiede lo stralcio delle fatture per mancato funzionamento dei servizi e l'annullamento del contratto per la fornitura di energia elettrica

La posizione dell'operatore:

La società Optima Italia S.p.A. in data 25/02/2014 ha presentato memoria difensiva in cui afferma che il contratto di telefonia mobile, per le due utenze in oggetto sottoscritto in data 06/12/2012, è stato attivato in data 13/12/2012 e disattivato, in data 03/12/2013 a seguito di richiesta di migrazione da parte dell'utente.

In merito al malfunzionamento dei servizi la società Optima Italia S.p.A dichiara che nessun reclamo è pervenuto; per quanto attiene invece le spese addebitate, sempre per le due utenze di telefonia mobile, afferma che l'istante ha sottoscritto un contratto denominato Jam Station dal costo di euro 46,00 mensili, con l'aggiunta dell'opzione Sync 500 dal costo di euro 20,00 mensili. In riferimento al reclamo ricevuto in data 15/05/2013 circa l'attivazione del profilo tariffario Sync 550, lo stesso è stato prontamente disattivato attivando contestualmente una promozione che prevedeva lo sconto del 20% sul canone di telefonia mobile. In merito al contratto di fornitura elettrica Optima Italia S.p.A. non ritiene il CO.RE.COM sia preposto a pronunciarsi.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione del 10/02/2014, svoltasi alle ore 16,45, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.º 130, dove risulta presente il sig. Tartaglia ^{A-} intestatario della Ditta AZ Serramenti S.p.A. ed assente la convenuta società Optima Italia S.p.A., visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 17/03/2014, alle ore 11,55, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.º 130, in cui la parte istante è presente e la società Optima Italia S.p.A è assente,

tutto ciò premesso

Dalla documentazione agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente dall'istante per tutto il corso dell'anno 2014, anche se non temporalmente circostanziato.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall' Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR).

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Pertanto, la richiesta dell'istante di liquidazione di annullamento di tutte le fatture e/o di un indennizzo, non può ritenersi accoglibile.

Per quanto concerne la richiesta di annullamento del contratto di fornitura di energia elettrica, la stessa esula dall'ambito applicativo del Regolamento di cui all'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e d'integrazioni, atteso che la fornitura di energia elettrica non è un servizio di comunicazione elettronica, come definito dall'articolo 1, lettera l) del Regolamento.

Pertanto, riscontrato che alla luce di quanto asserito dalla società Optima Italia S.p.A. secondo cui "in riferimento al reclamo ricevuto in data 15/05/2013 circa l'attivazione del profilo tariffario Sync 550, lo stesso è stato prontamente disattivato attivando contestualmente una promozione che prevedeva lo sconto del 20% sul canone di telefonia mobile" si ritiene di dovere accogliere la richiesta di storno dei soli importi fatturati successivamente alla dismissione del servizio avvenuta in data 3 dicembre 2013, come confermato dalla società medesima nel corso della presente procedura qui di seguito riportati:

- Fattura 636389/I del 07/12/2013 € 135,66
- Fattura 638086/I del 07/12/2013 € 21,58
- Fattura 652919/I del 07/12/2013 € 6,50

Per un totale di € 163,74 (centosessantatre/74)

si propone che l'istanza sia parzialmente accolta

La società OPTIMA ITALIA S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente in epigrafe, mediante lo storno degli importi insoluti addebitati successivamente all'avvenuta migrazione verso altro operatore per un totale di € 163,74 (centosessantatre/74), nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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

Campobasso, 7 Luglio 2016

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

