



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

Numero: 07.....

Campobasso, 29/05/2018

Oggetto : Determinazione dirigenziale n.04 del 03/05/2018 riguardante Definizione GU14 prot. 11299 del 25/10/2017 C.A./TIM Telecom s.p.a. – Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio –Costi per recesso. Telefonia fissa utenza privata
- Riforma.

L'Istruttore
Responsabile dell'istruttoria
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Angela Aufiero

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

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;

RICHIAMATA la Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.04 del 03/05/2018 riguardante: Definizione GU14 prot. 11299 del 25/10/2017 C.A./TIM Telecom s.p.a. – Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio –Costi per recesso . Telefonia fissa utenza privata e relativo documento istruttorio.

VISTO il documento istruttorio del responsabile dell’istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere alla riforma della Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.04 del 03/05/2018;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di riformare la Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.04 del 03/05/2018 e per l’effetto:

1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa da C.A. con GU14 prot. 11299/17 del 25/10/2017 contro TIM Telecom, l'operatore è tenuto a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

a) € 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

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.

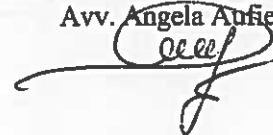
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

OGGETTO:	
n.	
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Clambriello

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: Definizione C.A. GU14 prot. 11299/17 del 25/10/2017

TIM Telecom S.p.A

**Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio – interruzione/Sospensione del servizio
Costi per recesso. Telefonia fissa – utenza privata**

**Riesame in autotutela del documento istruttorio allegato alla determinazione dirigenziale
n.04 del 03/05/2018.**

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 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);

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;

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”*;

RICHIAMATA la Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.04 del 03/05/2018 riguardante: Definizione C.A. GU14 prot. 11299 del 25/10/2017 / Tim Telecom s.p.a.



RIESAMINATI gli atti a corredo del sopra citato provvedimento ed in particolare la documentazione di descrizione dei fatti prodotta dal ricorrente il quale dichiara che "l'utenza interessata *"non ha mai rispettato la velocità ADSL minima garantita della delibera n.244/08/CSP di 2,1Mbs"* ammettendo comunque l'avvenuta erogazione del servizio seppur con qualità e modalità inferiori a quelle pattuite; egli allega *"test di velocità con programma Corecom che registra una velocità di 0,4 mbs"*.

CONSIDERATO pertanto, che il servizio ADSL è stato comunque erogato dall'operatore a beneficio dell'utente seppur con valori peggiorativi rispetto a quelli contrattualmente concordati;

CONSIDERATO altresì, che il ricorrente nella descrizione dei fatti effettuata in occasione del ricorso UG prot. n.7236 del 28/06/2017 ha dichiarato: *"... con reclamo tecnico del 16/08/2016 n. 0013598803, l'operatore, con telefonata registrata ammetteva che in quella zona l'ADSL non avrebbe potuto mai raggiungere la velocità minima garantita..."*, tale concetto viene ribadito anche nelle memorie prodotte in fase di ricorso in definizione GU14, ove l'istante afferma: *"Il contratto telefonico in oggetto non avrebbe mai dovuto essere sottoscritto nei termini previsti dalla Telecom in quanto la zona nella quale essa si trova risulta eccessivamente lontano dalla rete di accesso (dalla centrale) così come ammesso dall'operatore telefonico nel reclamo del 16.08.2016 nel quale lo stesso ammetteva che nessun intervento avrebbe potuto ripristinare la situazione esistente"* da cui si deduce che il medesimo utente era edotto della situazione in cui versava il servizio;

VISTO l'articolo 8 della Delibera n.244/08/CSP che disciplina la fattispecie in cui rientra la presente controversia;

VISTO che per mero errore materiale, nel documento istruttorio non è stata data adeguata rilevanza a quanto sopra illustrato;

CONSIDERATO che è stato computato un indennizzo relativamente a n. 02 giorni: 25 e 26 agosto 2017 ai sensi del comma 2 art.5 dell'all.A alla delibera 73/11/CONS per irregolare o discontinua erogazione del servizio come da Speedtest prodotto dall'utente e visto che tale fattispecie è assoggettata a quanto disposto dalla Delibera n. 244/08/CSP sopra richiamata che prevede espressamente *"... la facoltà dell'utente di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa..."*;

RITENUTO per i motivi sopra esposti, di non poter riconoscere per detto periodo di n.2 giorni, l'indennizzo ai sensi del comma 2 dell'articolo 5 e di poter, invece riconoscere un indennizzo ai sensi del comma 1 dell'articolo 5 ricollegandolo, per analogia al successivo periodo di n. 11 giorni; quanto sopra in virtù del principio del *"favor utentis"* essendo questa seconda tipologia di indennizzo più favorevole all'utente rispetto alla prima, il tutto in considerazione del fatto che l'operatore ha espressamente ammesso, per detto periodo, di non aver erogato il servizio di cui trattasi;

RITENUTO per le ragioni sopra esposte, di dover procedere alla riforma del documento istruttorio relativo alla Determinazione n. 04 del 03/05/2018;



RITENUTO, in particolare che si debba procedere a riformare il punto 1) *Indennizzo per malfunzionamento del servizio* del documento istruttorio allegato alla sopra citata deliberazione, come di seguito:

il settimo capoverso recita: "Alla luce della documentazione agli atti si ritiene che possa essere riconosciuto un indennizzo al ricorrente ai sensi del comma 1 e del comma 2 dell'art. 5 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio) della Delibera 73/11/Cons. relativamente al periodo 25 agosto 2017 – 06 settembre 2017 per un totale di 13 giorni così suddivisi:

- n. 02 giorni il 25 e 26 agosto 2017 (comma 2 art.5) per irregolare o discontinua erogazione del servizio come dimostrato da Speedtest prodotto dall'utente.

- n. 11 giorni dal 27 agosto al 06 settembre 2017 (comma 1 art.5) per completa interruzione, arco temporale in cui l'operatore riconosce, nelle proprie memorie difensive, che l'utente non ha affatto usufruito del servizio.

Pertanto:

02 giorni x € 2,50 = € 5,00

11 giorni x € 5,00 = € 55,00

Per un importo complessivo di € 60,00

Si propone la riforma in: "Alla luce della documentazione agli atti si ritiene che possa essere riconosciuto un indennizzo al ricorrente ai sensi del comma 1 dell'art. 5 della Delibera 73/11/Cons. relativamente al periodo 25 agosto 2017 – 06 settembre 2017 per un totale di 13 giorni, arco temporale in cui l'operatore riconosce, nelle proprie memorie difensive, di non aver fornito il servizio.

Pertanto:

n.13 giorni x € 5,00 = € 65,00 da riconoscere in favore del ricorrente a carico della TIM.

RITENUTO , in conseguenza di quanto sopra illustrato, di poter procedere alla riforma della parte finale del documento istruttorio riguardante la proposta nella seguente parte che recita:

- a) € 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Di cui viene proposta la seguente riforma:

- a) € 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Di confermare il documento istruttorio nella restante parte.

Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 21/05/2018

Visto: si condivide

Il Direttore del Servizio

(dott.ssa Angela Auliero)



Il Responsabile dell'istruttoria

(dott.Luigi Ciambriello)

