



Consiglio Regionale del Molise
[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]
CORE.COM.-Molise

Numero: ...20....

Campobasso, ...31/10/17

Oggetto : Definizione GU14 prot. 1384/COM/15 del 25/05/2015/Omnitel Teletu-Telecom spa. Indennizzo per mancata portabilità – indennizzo per attivazione prof. Tariffario non richiesto – indennizzo per mancata risposta al reclamo – storno per importi addebitati e non dovuti – rimborso per procedura. Servizio telefonia personale – utenza privata - Utenza interessata: 0865-810604

L'Istruttore
Responsabile del Procedimento
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
(Nome e Cognome)

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 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, 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;

VISTI gli atti del procedimento, per la controversia GU14 prot. 1384/COM/15 del 25/05/2015/Omnitel Teletu-Telecom spa.;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

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, che:

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza prot. 1384/COM/15 del 25/05/15, nei confronti di Omnitel-TeleTu e di Telecom Spa, per il riconoscimento di:
 - a) Euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di indennizzo per mancata portabilità nei confronti della Vodafone-TeleTu;
 - b) Euro 24,00 (trentaquattro/00) a titolo di indennizzo per profilo tariffario non richiesto nei confronti della Telecom s.p.a.;
 - c) Di dichiarare il diritto, in favore della ricorrente, allo storno degli importi addebitati e non dovuti per il periodo di fatturazione individuato dal 05/02/2015 all' 11/03/2015, nella misura eguale alla differenza tra gli importi pattuiti e quelli fatturati dalla società Telecom s.p.a.;
 - d) Euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura nella misura del 50% ciascuno a carico tra Omnitel-Teletu e Telecom s.p.a.
- 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.

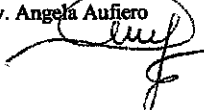
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 02 facciate 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 Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 1384/COM/15 del 25/05/15

Wind Telecomunicazioni S.p.A

Oggetto della controversia: [redacted]

Indennizzo per mancata e/o ritardata portabilità - indennizzo per attivazione prof. tariffario non richiesto - indennizzo per mancata risposta al reclamo - storno per importi addebitati e non dovuti - rimborso spese di procedura.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale - utenza privata.

Utenze interessate:

0865-810604

Il Responsabile del Procedimento 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);

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

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. 1384/COM/2015 del 25/05/2015, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria: Nota di avvio del procedimento prot. n.1438/COM/15 del 28/05/15; Verbale di udienza di definizione del 13 luglio 2015; Memorie Telecom spa prot. n. 1708/COM/15 del 29/06/15 e relativi allegati.

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

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia fissa, categoria privata - a seguito del trasferimento della linea telefonica n. 0865-810604 da Teletu a Telecom in data dal 24 maggio 2014, chiede a mezzo formulario GU14 prot. n. 1384/COM/15 del 25/05/2015, quanto segue:

1. indennizzo per mancata o ritardata portabilità;
2. indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto;
3. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
4. storno degli importi addebitati e non dovuti;
5. rimborso spese di procedura;



In riferimento al petitum si prende atto che la ricorrente lamenta il fatto che nel passaggio da Teletu a Telecom con piano tariffario TUTTO INCLUSO, sin dalle prime fatture, non è stata attivata l'offerta richiesta, inoltre la linea ADSL non è funzionante e vi sono addebitati anche i costi delle telefonate che dovevano essere inclusi nell'offerta. La ricorrente afferma di aver fatto reclamo scritto in data 02/09/2014, senza avere alcun riscontro.

Telecom Italia S.p.A., con memoria del 26 giugno 2015 acquisita agli atti con Pec prot. n.1708/COM/15 del 29/06/15, ha esplicitamente riconosciuto il disservizio asserendo che la mancata attivazione ADSL era riconducibile alla procedura OLO intercorrente tra operatore donante (Teletu) e operatore ricevente (Telecom); Telecom spa, inoltre afferma che solo in data 11 marzo 2015, allorchè si sarebbe potuto attivare la linea ADSL, veniva contattata la cliente per la sovrascrittura ADSL, riscontrando la rinuncia della ricorrente.

Vodafone Ominitel Teletu con memoria del 30/06/2015 pervenuta agli atti con prot. PEC n.1719 del 01/07/2015 ha contestato le richieste dell'istante eccependo in via preliminare l'improcedibilità in quanto il rapporto contrattuale afferente l'utenza interessata intercorreva con il sig. [redacted]. Nel merito eccepeva la mancanza di prove della relativa responsabilità ed affermava di aver correttamente adempiuto le operazioni tecniche necessarie per la portabilità del servizio "voce" come da schermata allegata; di fatto il servizio voce risultava migrato verso il recipient in data 28/05/14. In merito al servizio ADSL la Omnitel risulta che lo stesso, alla data del 30/06/2015 ancora attivo su rete Teletu in quanto la migrazione avviata in data 25/06/14 era in corso di svolgimento, avendo Teletu completato regolarmente le procedure di competenza.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE,

- l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile;
- dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere un accordo ed hanno partecipato all'udienza di definizione.

NEL MERITO

Per quanto riguarda l' **Indennizzo per mancata o ritardata portabilità** si ritiene che la richiesta di indennizzo non potrebbe trovare accoglimento in riferimento a quanto affermato dalla parte ricorrente, la quale pur dichiarando nel formulario GU14, di aver prodotto reclamo scritto in data 02/09/2014, non dimostra, di aver effettivamente prodotto e comunicato alla controparte quanto asserito; mancando la prova del reclamo non si può riconoscere a carico degli operatori telefonici l'indennizzo richiesto, in quanto gli stessi non sono stati adeguatamente posti nelle condizioni di risolvere il disservizio lamentato.

Tuttavia la ricorrente in data 05 febbraio 2015 ha prodotto istanza di conciliazione su formulario UG protocollo n. 257/COM/15, atto che costituisce formale reclamo al disservizio subito. La controparte costituita da TeleTu s.p.a. e Telecom Italia s.p.a., è venuta a conoscenza della predetta istanza di conciliazione in data 16/02/2015 allorchè, come previsto dalla vigente normativa disciplinante il procedimento di cui trattasi, è stata convocata in udienza a mezzo fax protocollo n.351/COM/15 del 16/02/15.

Pertanto si ritiene che si può riconoscere l'indennizzo per mancata portabilità nell'arco temporale intercorrente dal 17/02/2015, giorno successivo alla data del 16/02/2015 di comunicazione dell'istanza di conciliazione fino alla data dell' 11/03/2016 di recesso dal servizio, per complessivi n. 24 giorni.



Dalle memorie e dalla documentazione di Telecom agli atti si evince che *“la linea ADSL non poteva essere attivata da parte della Telecom in quanto l'operatore “donating” (Omnitel-Teletu) non aveva rilasciato la linea; solo in data 11/03/2015, allorchè si sarebbe potuto attivare la linea ADSL, la cliente/istante veniva contattata per la sovrascrittura ADSL, ma la medesima rinunciava”*. La stessa Omnitel-Teletu, nelle proprie memorie del 30/06/2015 rileva che *“il servizio ADSL risulta essere tuttora attivo su rete TeleTu in quanto la migrazione avviata in data 25/06/2014 è, attualmente in corso di svolgimento”*

Pertanto si ritiene che l'istante abbia diritto al riconoscimento nei confronti della Omnitel-TeleTu, ai sensi dell'articolo 6 comma 1, dell'Allegato “A” alla Delibera n.73/11/CONS, ad un indennizzo di euro 5,00 pro die per omessa portabilità per n. 24 giorni pari ad euro 120,00 (centoventi/00). La stessa Omnitel-TeleTu in sede di definizione (Verbale del 13 luglio 2015) riconoscendo il disservizio, aveva proposto la corresponsione di un indennizzo omnicomprensivo in favore della ricorrente, naturalmente non corrisposto per mancato accordo.

Indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto.

Nel periodo di riferimento intercorrente dalla data del 17 febbraio 2015 e fino al giorno 11 marzo 2015, pari a n.24 giorni, la Compagnia Telecom s.p.a. non ha applicato il profilo tariffario del contratto richiesto dall'utente “TUTTO INCLUSO” ed ha invece applicato il profilo relativo alla “Linea telefonica di base” non richiesto dalla ricorrente come si evince dalla nota prot. n. 161813257 del 29/05/2014 che la Telecom s.p.a. ha inviato alla ricorrente allegando, tra l'altro anche il prospetto delle *condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base*, per cui può essere accolta la richiesta della ricorrente ai sensi dell' articolo 8 comma 2 dell'Allegato “A” alla Delibera n.73/11/CONS con il riconoscimento del seguente indennizzo: Euro 1,00 per ogni giorno del periodo sopra individuato dal 17/02/2015 all' 11/03/2015 - profilo tariffario non richiesto.

Pertanto possono essere riconosciuti euro 1,00 per ogni giorno di attivazione in riferimento a 24 giornate pari ad euro 24,00 (ventiquattro/00).

Indennizzo per mancata risposta al reclamo

Fermo restando che nessuna prova del reclamo è stata fornita dall'istante, volendo comunque ritenere che, come sopra esplicitato, il ricorso di conciliazione su formulario UG costituisce formale reclamo al disservizio non si può dar luogo ad alcun riconoscimento di indennizzo per mancata risposta al reclamo medesimo, in quanto sia OmnitelTeleTu, sia Telecom s.p.a. risultano presenti in sede di conciliazione (Verbale n.126/15 del 21/04/15) detta presenza costituisce formale risposta al reclamo dell'istante.

Storno degli importi addebitati e non dovuti

La richiesta può essere accolta perché la tariffa praticata non è rispondente a quella del profilo richiesto TUTTO INCLUSO, per cui l'utente ha diritto alla restituzione della eventuale differenza tra l'importo versato e quello previsto per il servizio TUTTO INCLUSO per il periodo di fatturazione individuato dal 17/02/2015 all' 11/03/2015; pertanto si ritiene che all'utente spetti la corresponsione della differenza tra gli importi delle bollette pagate e le tariffe previste dal contratto TUTTO INCLUSO.

Rimborso spese di procedura



Quanto alle spese di procedura, infine, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente sia all'udienza di conciliazione, sia a quella di definizione, considerate le eccezioni proposte e le difese, si ritiene, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura nella misura del 50% ciascuno tra Omintel-Teletu e Telecom s.p.a.

TUTTO CIO' PREMESSO

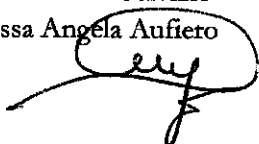
PROPONE

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza prot. 1384/COM/15 del 25/05/15, nei confronti di Omnitel-TeleTu e di Telecom Spa, per il riconoscimento di:
 - a) Euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di indennizzo per mancata portabilità nei confronti della Vodafone-TeleTu;
 - b) Euro 24,00 (trentaquattro/00) a titolo di indennizzo per profilo tariffario non richiesto nei confronti della Telecom s.p.a.;
 - c) Di dichiarare il diritto, in favore della ricorrente, allo storno degli importi addebitati e non dovuti per il periodo di fatturazione individuato dal 05/02/2015 all' 11/03/2015, nella misura eguale alla differenza tra gli importi pattuiti e quelli fatturati dalla società Telecom s.p.a.;
 - d) Euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura nella misura del 50% ciascuno a carico tra Omintel-Teletu e Telecom s.p.a.
- 2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 25 ottobre 2017

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
Dott.ssa Angela Aufiero



Il responsabile del procedimento
dott. Luigi Ciambriello

