



Consiglio Regionale del Molise  
[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]

CO.RE.COM.-Molise

Campobasso, 31/10/17

Numero: 21

Oggetto : Definizione GU14 prot. 2555/17 del 01/03/2017 Oggetto della controversia: Indennizzo per malfunzionamento del servizio -  
oggetto del contratto: Servizio internet/Adsl – utenza business. Utenze interessate: Codice cliente 0281003.

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 Assemblies 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. 2555/17 del 01/03/2017.

**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:

1) di accogliere l'istanza GU14 prot. 2555/17 del 01/03/2017, nei confronti di ..... la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante: Euro 30,00 (trenta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;

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.

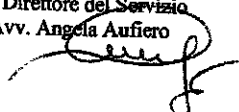
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 02 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:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero





# Consiglio Regionale del Molise

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 2555/17 del 01/03/2017

Linkem s.p.a.

Oggetto della controversia: [ ]

Indennizzo per malfunzionamento del servizio -

Oggetto del contratto:

Servizio internet/Adsl – utenza business.

Utenze interessate:

Codice cliente C299358

Il Responsabile del Procedimento

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

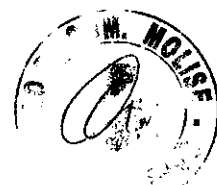
VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 2555/2017 del 01/03/2017, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria: memorie presentate da Linkem;

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

Il ricorrente, attraverso il GU14 lamenta che dal 10 al 20 febbraio 2017 la connettività a banda larga su WIMAX derivante da contratto business con Linkem, si è resa inutilizzabile a causa di continue perdite di segnale e velocità bassissima, lamenta, inoltre che per alcuni giorni vi è stata assenza di connettività con la BTU. Il tutto veniva segnalato dalla ricorrente al servizio clienti a mezzo mail (PEC) in data 14, 17 e 19 gennaio 2017. La ricorrente chiede un indennizzo di euro 10 al giorno per i giorni di disservizio subiti in riferimento ad utenza affari.

La Società Linkem, nelle memorie acquisite al prot. n.4613 del 18/04/2017, (Allegato 2) riconosce di fatto il disservizio applicando sulla fattura n. [ ] del [ ] 2017 uno “sconto per disservizio” di Euro 30,00.



Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere un accordo.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi l'ammissibilità della domanda della ricorrente.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi fondata.

Il ricorrente, come visto, lamenta che dal 10 al 20 febbraio 2017 la connettività a banda larga su WIMAX derivante da contratto business con Linkem, si è resa inutilizzabile a causa di continue perdite di segnale e velocità bassissima, lamenta, inoltre che per alcuni giorni vi è stata assenza di connettività con la BTU. Il tutto veniva segnalato dalla ricorrente al servizio clienti a mezzo mail (PEC) in data 14, 17 e 19 gennaio 2017. La ricorrente chiede un indennizzo di euro 10 al giorno per i giorni di disservizio subiti in riferimento ad utenza affari.

La Società Linkem nelle memorie acquisite al prot. n.4613 del 18/04/2017, chiede il rigetto del ricorso in quanto destituito di fondamento e non provato, ma la Società, nelle medesime memorie, (Allegato2) riconosce di fatto il disservizio applicando sulla fattura n. 17-0286690 del 01/03/17 uno "sconto per disservizio" di Euro 30,00.

E opportuno precisare anche che la Società Linkem si era appellata, nelle memorie difensive, all'articolo 2, comma 1 contenute nell'allegato A alla delibera 73/11/CONS, norma che prevede che "le disposizioni del regolamento non si applicano in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia"; nella fattispecie la controversia si era già instaurata con l'avvio della procedura di conciliazione come si evince da verbale di udienza di conciliazione del 20 febbraio 2017, mentre la corresponsione dello sconto per disservizio innanzi richiamato, probabilmente inteso dalla società Linkem come indennizzo già corrisposto prima dell'instaurazione della controversia, reca la data della fattura con cui è stato riconosciuto, vale a dire 01/03/2017 posteriore alla instaurazione della controversia ed è comunque di importo inferiore a quanto spettante all'istante ai sensi di quanto di seguito argomentato.

Quanto all'indennizzo richiesto, si rileva quanto segue:

#### **Indennizzo per malfunzionamento del servizio:**

La richiesta di indennizzo trova accoglimento ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato "A" alla Delibera n.73/11/CONS "Indennizzo per malfunzionamento del servizio". Il periodo temporale considerato è quello intercorrente tra la data del 15 gennaio 2017, giorno successivo alla segnalazione del guasto, alla data del 20 gennaio 2017 giorno ultimo di durata del disservizio per un totale di giorni 07. Trattandosi di utenza business la tariffa si raddoppia ed è pari a euro 10,00 pro die.

*Pertanto, possono essere riconosciuti euro 10,00 per 06 giornate a titolo di indennizzo del disservizio subito dall'istante, per un totale di euro 60,00.*

*Alla predeterminata somma di euro 60,00 devono essere defalcati euro 30,00 precedentemente rimborsati dalla Società Linkem al ricorrente come da sopra richiamata fattura n. 17-0286690 del 01/03/17 per cui la somma finale riconosciuta a titolo di indennizzo è di euro 30,00.*

**Rimborso spese di procedura**



Quanto alle spese di procedura, infine, considerata la partecipazione sia di un delegato dell'utente sia dell'operatore all'udienza di conciliazione, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, di non poter riconoscere alcun rimborso spesa.

#### TUTTO CIO' PREMESSO

Ritenuto di poter definire la controversia sulla base degli atti acquisiti senza dover espletare l'udienza di definizione;

#### PROPONE

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

1) di accogliere l'istanza **prot. 2555/17 del 01/03/2017**, nei confronti di Linkelm, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

a) Euro 30,00 (trenta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;

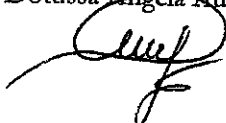
2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 25 ottobre 2017

Visto, si condivide

Il Direttore del Servizio

Dott.ssa Angela Anfiero



Il Responsabile del Procedimento

dott. Luigi Ciambriello

