



# Consiglio Regionale del Molise

[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]

CO.RE.COM.-Molise

Numero: 17.....

Campobasso, 4.08.2017

Oggetto : Definizione GU14 prot. 1457/16 del 28/05/2016 Poste mobile s.p.a. – Ritardo nella fornitura del servizio /Traffico non riconosciuto . Telefonia mobile

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 I, 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, i modelli GU14 prot. n. 1457/15 del 28/05/2015 per la controversia /Poste Mobile;

**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 rigettare l'istanza GU14 prot. n. 1457/COM/15, promossa da \_\_\_\_\_ nei confronti di Poste Mobile s.p.a.;

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.

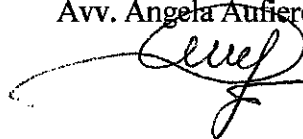
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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](http://www.agcom.it)).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr.ssa M. Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero





# Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0008677/17 Del 04/08/2017  
Interna - Consiglio -



## DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 1457/16 del 28/05/2016**

**Poste Mobile spa**

**Oggetto: Ritardo nella fornitura del servizio/Traffico non riconosciuto.**

**Telefonia mobile**

**- utenze private**

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. 1457/15 del 28/05/2015 per la controversia /PosteMobile, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.1500/15 del 3/06/15, il verbale di Udienza di definizione del 27/07/2015;

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

A mezzo formulario GU14 la sig.ra ..... ha promosso richiesta di indennizzo di cui al Prot. n.1457/COM/15 del 28.05.2015 nei confronti di Poste Mobile S.p.A. con riferimento ai servizi di telefonia mobile personale privata per ritardo nella fornitura del servizio e traffico non riconosciuto.

A seguito della fissata udienza di conciliazione del 13 maggio 2015 era presente la parte istante attraverso un delegato mentre era rimasta assente Poste Mobile S.p.A. e pertanto il Responsabile del procedimento, stante l'assenza della parte convenuta, dichiarava esperito e concluso il procedimento volto a tentare la conciliazione.

Mediante formulario GU14 come sopra indicato le parti venivano invitate a comparire all'udienza di discussione fissata per il giorno 27 luglio 2015, con facoltà delle stesse di presentare memorie e depositare documenti entro il 14.07.2015 e la possibilità, entro il 23.07.2015, di presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

L'udienza di definizione del 27 luglio 2015 si è tenuta con esito negativo attesa l'assenza della Poste Mobile S.p.A. rinviando l'istanza al Comitato Corecom per la decisione.

#### IN VIA PRELIMINARE

Si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; La documentazione rimessa tra le parti:

L'utente a mezzo di formulario GU14 del 28.05.2015 di cui al Prot. n.1457/COM/15 contestava che *"A seguito della richiesta di rimborso del credito residuo del numero ..... richiesta in data 28.05.2014 non ho ancora ricevuto il rimborso di euro 905. A seguito della richiesta di rimborso del credito residuo del numero ..... richiesta in data 05.05.2014 ho ricevuto il rimborso del credito solo in data 10.11.2014, ovvero dopo sei mesi dalla richiesta, A seguito di ciò avevo richiesto in data 19.10.2014 indennizzo per ritardo di lavorazione delle pratiche che ad oggi ancora non sono state lavorate. Chiede il rimborso del credito residuo presente sul numero ..... pari a 905 euro. Indennizzo ritardo lavorazione delle richieste di rimborso pari a 100 euro per ogni richiesta, Indennizzo ritardo di lavorazione del reclamo pari a 100 euro. Ogni altro indennizzo previsto."*

La Poste Mobile SpA presentava memorie difensive a mezzo pec il 14.07.15 di cui al Prot n.1856/COM/15 e nel chiedere *"al Corecom Molise di voler archiviare il procedimento per infondatezza in fatto ed in diritto"* contestando che *"Per quanto riguarda la SIM n. .... cessata per portabilità out il 28/5/2014, PosteMobile non ha mai ricevuto alcuna comunicazione relativamente al credito residuo, contrariamente a quanto affermato dalla cliente, nè il cliente stesso ha allegato all'istanza di risoluzione della controversia, la prova di aver inviato il fax ... o la*

comunicazione alla casella postale ... . Dunque ad oggi, il credito residuo di euro 906,07 è ancora presso la scrivente Società, in attesa di una richiesta formale di restituzione da parte del Cliente... . Per quanto riguarda invece la SIM n. , si rappresenta che in data 07/05/2014 perviene, tramite fax, richiesta di riconoscimento del credito residuo relativamente alla sim n. , e che l'assegno per un importo di euro 803,50 è stato regolarmente messo il 31/10/2014, Il Cliente poi conferma di aver ricevuto l'assegno il 10/11/2014. ... Infine la Società scrivente non ha mai ricevuto (né il cliente fornisce prova di aver inviato) la richiesta di indennizzo del 19/10/2014 per le pratiche in lavorazione... .”

NEL MERITO:

L'istanza in merito alla using è infondata in quanto l'istante non ha provato di aver trasmesso l'istanza di rimborso alla compagnia telefonica.

Per quanto attiene invece all'ulteriore using la stessa istante ammette di aver ricevuto il rimborso del credito seppur dopo sei mesi.

L'istante poi non prova di aver inoltrato alcun reclamo mancando agli atti la prova della spedizione dello stesso.

Nel caso di specie né la carta dei servizi, né la delibera 73/11/CONS prevedono indennizzi per ritardato rimborso del credito.

Tanto premesso e considerato, la domanda dell'istante deve ritenersi integralmente infondata.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

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

1) di rigettare l'istanza con prot. GU14 Prot. n.1457/COM/15, promossa da nei confronti di Poste Mobile spa.

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

Campobasso, 30/06/2017

Il Responsabile del Procedimento  
(dott.ssa Maria Rosaria La Marca)

