



Consiglio Regionale  
del Molise

corecom  
MOLISE



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

Deliberazione n° 14 del 21/5/13

**OGGETTO: Definizione controversia - Wind Telecomunicazioni spa;**

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 21 del mese di Maggio, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 - Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

### IL CORECOM MOLISE

**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";

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

**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'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 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, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

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 e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data 19 settembre 2012, rubricata al Protocollo del Corecom 1029/COM/12, con la quale la sig.ra \_\_\_\_\_ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot.1029 del 18 ottobre 2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

#### CONSIDERATO CHE:

##### 1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 19/09/2012 prot. n.1029/COM/12 la sig.ra \_\_\_\_\_ titolare di attività commerciale denominata: \_\_\_\_\_ a con sede in \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_ fa presente di aver sottoscritto il 5/9/2011, un contratto *Affari happy no limits* con Wind spa. Ricevuta la prima fattura, n.9917952395 del 4/11/2011, ha riscontrato che sulla stessa sono stati inseriti anche le spese della linea telefonica 0874. \_\_\_\_\_ della sorella \_\_\_\_\_ svolgente analoga attività in Campobasso (*denominata* \_\_\_\_\_). Per quanto sopra ha chiesto, al 155, di modificare l'errore rimettendo fatture distinte per ciascuna attività e denominazione. La Wind invece compie altri errori inviando le successive fatture, intestate tutte alla sorella \_\_\_\_\_ con indirizzo errato di \_\_\_\_\_ (ove ha sede l'attività propria) sempre contenenti le spese di entrambi gli utenti (cfr. fatt. 8801268348/2011; 8804948778/2012; 8804948778/2012; 88086182251/2012; 8812296534/2012; 8816001350/2012). Assume l'istante che Wind ha effettuato un errore macroscopico nell'accoppiare le due ditte in quando sono del tutto indipendenti l'una dall'altra e oltretutto esercenti attività in città diverse. ( \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_). Assume di aver segnalato più volte all'operatore tale sbaglio senza avere alcun riscontro né risultato (cfr. cod. segnalaz.:AC61NO-BD400S, e reclamo codice n.7085004/2011 del 30/11/2011). Inoltre ha subito l'interruzione della linea telefonica \_\_\_\_\_ per gg. 6 da 29/3/2012 al 3/4/2012. Conclude chiedendo *l'annullamento delle fatture contestate, la remissione delle stesse intestate correttamente a ciascuno dei titolari delle linee telefoniche; l'indennizzo per la sospensione della linea telefonica, il rimborso spese del procedimento.*

- b) Con nota del 18 ottobre 2012 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 13/11/2012 ore 9,30.
- c) Wind si costituisce nel procedimento con memoria del 5/11/2012, riconosce l'errore e fa presente che non riuscendo tecnicamente a separare le due posizioni contrattuali, aveva avviato il rientro in Telecom dell'istante che però ha rifiutato. Conclude chiedendo il rigetto delle domande proposte dall'istante.
- d) All'udienza la Sig.ra [redacted] tramite il proprio rappresentante, ha ribadito quanto già dichiarato nel mod. GU14, insistendo per il ripristino della regolare fatturazione delle linee telefoniche ad oneri e spese di Wind e rigettando la proposta di rientro in Telecom, oltretutto estranea al procedimento. Wind conferma la sua proposta di rientro delle utenze in Telecom in quanto non riesce a risolvere direttamente l'anomalia del sistema riguardo alla fatturazione. Al termine nessun accordo è stato raggiunto e l'odierna controversia viene definita da codesto Corecom.

## 2. Motivi della decisione.

### 2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Precisa che il presente procedimento è stato riunito solo per l'udienza di definizione al fine di avere presenti tutte le parti per un accordo bonario. Essendosi però concluso con esito negativo, le relative domande, inizialmente proposte disgiuntamente da [redacted], vengono decise singolarmente dal Corecom.

### 2.2-Nel merito.

#### 2.3- Sullo storno delle fatture.

La sig.ra [redacted] svolge un'attività commerciale a [redacted] denominata: "[redacted]" per la quale utilizza la linea telefonica Wind.

La sig.ra [redacted] di lei sorella, svolge un'attività commerciale in [redacted] denominata: "[redacted]" per la quale utilizza la linea telefonica Wind.

I contratti per l'attivazione di tali linee telefoniche sono stati sottoscritti il 5/9/2011 presso un negozio Wind di Campobasso, separatamente, ognuno per proprio conto.

Tanto premesso la sig.ra [redacted] riceve la sua 1<sup>a</sup> fattura a novembre 2011 ma sulla stessa rileva con stupore che Wind ha cumulato le spese anche della linea telef. della sorella [redacted] di [redacted] che non riceve alcuna fattura.

L'istante di conseguenza segnala l'errore a Wind (cfr. codici QC61NO, BD40400A) e sul caso viene aperto anche un formale reclamo congiunto n. 70850045220/2011 in data 30/11/2011 senza alcun riscontro.

Anzi la situazione si ingarbuglia ancora di più in quanto l'operatore anziché inviare alle predette ditte due distinte fatture, di fatto le invia solo alla sig.ra [redacted] ..all'indirizzo di [redacted], del tutto inconferente con la medesima che ha l'attività in [redacted] e per di più comprendente le spese di entrambe le linee telefoniche [redacted].

Neanche in udienza di conciliazione svoltasi in data 5/7/2012 si è riuscito a risolvere l'errore di fatturazione.

In conclusione la Wind ha erroneamente, cumulato e fatturato le spese delle due linee telefoniche sul conto telefonico di [redacted] ad eccezione della prima fattura creando un danno economico ad entrambe le ditte in esame.

Per tale motivo Wind spa va condannata allo storno integrale tutte le fatture contestate n.9917952395 del 14/11/2011, 8801268348/2011; 8804948778/2012; 88086182251/2012; 8812296534/2012;



di accogliere l'istanza presentata da ..... in data 19/09/2012 e di condannare la Wind Telecomunicazioni spa ad eseguire le seguenti obbligazioni:

1. pagamento di €. 90,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio;
2. pagamento di €. 155,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
3. pagamento di €.100,00 per spese di procedimento di 1^ e seconda istanza.
4. storno integrale delle fatture n.9917952395 del 14/11/2011, 8801268348/2011; 8804948778/2012; 88086182251/2012; 8812296534/2012; 8816001350/2012 ammontanti complessivamente ad €. 672.25 comprese le successive emesse o in corso di emissione non rettificate.
5. Rimettere le citate fatture in modo distinto e per quanto da ciascuno dovuto intestandole rispettivamente a .....

Tali somme dovranno essere corrisposte entro gg. 60 dalla notifica del presente atto e essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (dal 19/09/2012) al soddisfo.

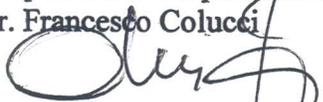
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

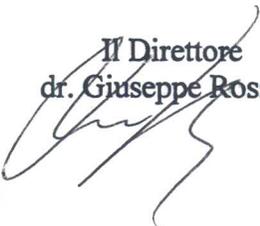
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 5 fogli fronte/retro pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) e pubblicata sui siti internet [www.Agcom.it](http://www.Agcom.it) e [www.corecommolise.it](http://www.corecommolise.it).

Il Responsabile del procedimento  
Dr. Francesco Colucci



Il Direttore  
dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE  
Avv. Federico Liberatore



La presente delibera, conservata presso questa struttura è composta di n. 6 facciate formato A4 scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 21/5/13

Il Direttore  
Dr. Giuseppe Rossi

