



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Deliberazione n° 15 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 21 settembre 2012, rubricata al Protocollo del Corecom 1040/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.1040 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 21/09/2012 prot. n.1040/COM/12 la sig.ra titolare di attività commerciale con sede in Campobasso via fa presente di aver sottoscritto con Wind un contratto "affari happy no limits" per la linea telefonica 0874. Siccome non riceveva fattura per tale utenza, è venuta a sapere che la prima è stata inserita nella fattura n.9917952395 del 4/11/2011 intestata alla sorella con analogo negozio in e dotata di altro numero telefonico. Per quanto sopra ha chiesto, tramite il 155 di modificare l'errore riemettendo fattura con l'esatta intestazione evidenziando l'errore. La Wind invece invia le successive fatture intestandole a all'indirizzo della sorella sempre con le competenze di entrambi gli utenti.(cfr. fatt. 8801268348/2011; 8804948778/2012; 8804948778/2012; 88086182251/2012; 8812296534/2012; 8816001350/2012). Assume l'istante che Wind ha scorrettamente accorpato i consumi dei due utenti () credendo che fosse un'unica ditta anziché inviare a ciascuno la propria. Assume di aver segnalato più volte all'operatore tale errore senza avere alcun riscontro (cfr. cod. segnalaz.:AC61NO-BD400S, e reclamo codice n.7085004/2011 del 30/11/2011). Inoltre ha lamentato l'interruzione della linea telefonica 0874 per gg. 6 da 29/3/2012 al 3/4/2012. Conclude chiedendo *il ripristino della linea telefonica, la rettifica degli indirizzi, l'annullo delle fatture contestate, la riemissione delle fatture ognuno per proprio conto; l'indennizzo per la sospensione della utenza telefonica e 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 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 in sede di udienza di definizione al fine di raggiungere un accordo bonario tra le parti. Essendosi concluso con esito negativo, le relative domande, disgiuntamente proposte dagli utenti [REDACTED] e [REDACTED] si decidono singolarmente dal Corecom.

2.2-Nel merito.

2.3- Sullo storno delle fatture.

La sig.ra [REDACTED] svolge attività commerciale a Campobasso denominata: " [REDACTED]" per la quale utilizza la linea telefonica Wind 0874.

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

Entrambi i contratti sono stati sottoscritti separatamente lo stesso giorno presso un negozio Wind in data 5/9/2011.

La sig.ra [REDACTED] riceve la sua 1^a fattura a ottobre 2011 e sulla stessa rileva che sono riportati anche i consumi e le competenze relative alla linea telef. della sorella [REDACTED] di Campobasso. L'istante, segnala l'errore a Wind (cfr. codici QC61NO, BD40400A) e viene anche aperto un reclamo n. 70850045220/2011 in data 30/11/2011 senza alcun riscontro.

Anzi la situazione si ingarbuglia ulteriormente con le successive fatture che anziché arrivare in modo distinto, vengono intestate alla sig.ra [REDACTED] ma inviate a Salerno. Naturalmente anche queste fatture contengono le competenze di entrambe le linee telefoniche 089. [REDACTED] 0874

Neanche in udienza di conciliazione svoltasi in data 5/7/2012 si è riuscito a rettificare la fatturazione.

Dall'esame degli atti emerge che Wind ha erroneamente, cumulato in un solo conto intestato a [REDACTED] ad eccezione della prima fattura, tutte le competenze dovute per entrambe le linee telefoniche.

Per tale motivo Wind spa va condannata allo storno integrale tutte le fatture contestate n.9917952395 del 14/11/2011, fatt. 8801268348/2011; 8804948778/2012; 88086182251/2012; 8812296534/2012; 8816001350/2012 e anche delle successive in emissione o emesse con l'obbligo di riemetterle distintamente a nome di [REDACTED] e per [REDACTED] in base a quanto a ciascuno spetta.

2.4 Sulla interruzione della linea telefonica.

La sig.ra [REDACTED] lamenta altresì una interruzione totale della propria linea telefonica per gg. 6 da 29/3/2012 al 3/4/2012.

Sul punto Wind nulla ha eccepito e pertanto si ritiene comprovata l'affermazione dell'utente. ai sensi del disposto dell'art.115 comma 1 del c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, da considerarsi in questa

sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione su "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Tanto premesso Wind va condannata al pagamento di un indennizzo pari ad €.15,00 x gg.6= €. 90,00 ai sensi dell'art. 4 all. A del. n.73/11/CONS

2.5 - Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato in data 30/11/2011 un reclamo a Wind mediante al call center 155 chiedendo l'emissione di fattura intestata a suo nome. La Wind fino alla data dell'udienza di conciliazione del 7/7/2012 non ha mai dato riscontro allo stesso.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta).

In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata e fornita in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale : "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.* Considerato pertanto che il reclamo è stato presentato il 30/11/2011 ed il periodo di tempo previsto per la risposta (gg.45) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (19/7/2012), si computano 155 giorni di ritardo nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore. Pertanto nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 155,00 (centocinquantacinque/00).

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico di Wind.

IL CORECOM MOLISE

CONSIDERATO che la domanda possa essere accolta come da motivazione;

DELIBERA

di accogliere l'istanza presentata da in data 21/09/2012 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. Riemettere le citate fatture in modo distinto e per quanto da ciasco dovuto intestandole rispettivamente a

Tali somme dovranno 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 21/09/2012) 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 legislative 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 fonte/retro pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) e pubblicata sui siti internet www.Agcom.it e 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

