



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.20

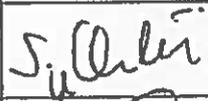
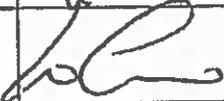
Adunanza del 13 settembre 2018

Deliberazione n. 26/2018

Oggetto: Definizione C.S.GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018, Wind Tre Telecomunicazioni S.p.A Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese fatturazione non giustificate; Traffico non riconosciuto.

Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata.

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno tredici (13) del mese di Settembre (09) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		X
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

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;

VISTA l'istanza presentata in data 25/01/2018 prot. n. 980 presentata dall'Istante C.S. mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Wind Tre Telecomunicazioni s.p.a. ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 29/01/2018 prot. n. 1085 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 14/06/2018 prot. n. 6256 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 03/07/ 2018;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 9185 del 12/09/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei presenti,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 9185 del 12/09/2018:

DELIBERA

- di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione C.S.GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018 Wind Tre Telecomunicazioni S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio - Spese fatturazione non giustificate; Traffico non riconosciuto. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa - utenza privata nei confronti di Wind Tre Telecomunicazioni s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

1) Indennizzo di: € 875,00 (ottocentotrentacinque/00) per indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

2) Storno delle fatture in emissione ricadenti nel periodo di disservizio sopra individuato qualora non già rimborsate.

3) Riconoscimento di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore Wind Tre Telecomunicazioni s.p.a.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

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.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'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 delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

IL VICE PRESIDENTE
Avv. S. J. Chilla



Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0009185/18 Del 12/09/2018
Interno - Consiglio -



Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione C.S. GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018,
Wind Tre Telecomunicazioni S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese fatturazione non giustificate; Traffico non riconosciuto.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza privata.

Utenza interessata

Il Responsabile dell'istruttoria 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 Part. 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.

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";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria: nota di avvio procedimento prot. n.1085 del 29/01/18; convocazione di udienza prot. n.6256 del 14/06/18.

CONSIDERATO che in data 03/07/2018 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia – verbale n. 52 del 03/07/18.



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

Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 27/11/2017, prot. n.12750 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.64 del 23/01/2018.

Il ricorrente ha presentato ricorso su formulario GU5 concluso con provvedimento temporaneo n.158/17 del 20/12/2017.

Posizione del ricorrente.

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia fissa, privata, dichiara nella nota allegata al formulario GU14 che nel mese di giugno 2017 (indicativamente 18 giugno) alla data del ricorso, la società Wind Infostrada non ha garantito l'erogazione del servizio pur dichiarando l'istante di aver segnalato ripetutamente, a partire da quella data, l'assenza della linea al numero di assistenza Wind 155 ed ogni volta gli operatori comunicavano di essere a conoscenza del disservizio nella zona e provavano a formattare il modem in remoto (per tentare la riattivazione della linea) senza successo per cui comunicavano che avrebbero segnalato il disservizio, prospettavano una data di presumibile risoluzione del problema, di non poter inviare un tecnico in quanto il disservizio interessava più utenti nella zona della città, prospettando un rimborso delle fatture pagate per il periodo del disservizio. Il ricorrente allega le seguenti fatture: n.W1713754930 del 09/08/17 e n.W1717205479 del 4/10/17 di cui chiede il rimborso.

Malgrado il disservizio il ricorrente continuava a pagare le bollette nel periodo giugno/novembre 2017 con addebito diretto su conto corrente.

L'istante in sede di GU14 dichiara che la linea è stata attivata in data 18/01/2018 solo a seguito di provvedimento del Co.Re.Com. tramite GU5 e che l'operatore ha provveduto anche a sostituire il modem, a suo avviso, causa del disservizio.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Indennizzo previsto per tutto il periodo della sospensione illegittima del servizio (18/06/17-18/01/18);*
2. *Rimborso delle fatture pagate e storno di quelle in emissione ricadenti nel periodo di disservizio;*
3. *Rimborso spese di giudizio.*

Posizione dell'operatore.

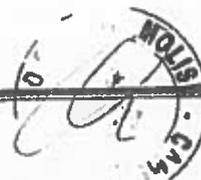
Wind Tre, con memoria inviata via PEC del 28/02/2018 acquisita agli atti con prot. n.2431, afferma che fino alla data del 18/07/2017 non risulta alcuna contestazione dell'utente e che solo in tale data del 18/7/17 il ricorrente contattava il servizio clienti, contatti che si ripetevano nelle date successive del 30/8/17 e del 21/9/17.

L'operatore afferma di aver effettuato la sostituzione del modem e che in data 13/01/2018 il cliente confermava la ricezione dell'apparato modem ed il corretto utilizzo del servizio.

Wind afferma, altresì, di aver proceduto allo storno con nota di credito di n. 04 fatture: n.W1720670507, n.W1802232080, n.W1713754930, n.W1717205479 e di aver altresì concesso un indennizzo di € 100,00 come previsto da Carta Servizi con modalità di emissione assegno.

Entrando nel merito Wind asserisce di aver tempestivamente gestito il disservizio e richiama l'art. 2.2 della Carta Servizi che prevede una franchigia di n. 04 giorni a decorrere dal giorno della segnalazione, ad appannaggio dell'operatore per eliminare irregolarità funzionali del servizio.

L'operatore richiama l'attenzione sull'onere a carico del cliente di segnalazione del problema all'operatore e a tal proposito cita alcune delibere Agcom, nonché le clausole contrattuali di fattispecie.



Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Wind hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulatio GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione, di contenuto difforme relativamente al punto 3) "Rimborso spese di giudizio" punto di cui si tratterà in seguito.

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

1. *Indennizzo previsto per tutto il periodo della sospensione illegittima del servizio (18/06/17-18/01/18);*
Dall'esame degli atti si evince che l'utente ha effettuato la prima segnalazione in data 18/07/2017 (cfr. tabulato allegato alle memorie Wind) da cui si ritiene decorra l'inizio del periodo di indennizzo; per quanto riguarda il ripristino del servizio si prende atto che l'utente dichiara nel GU15 la data del 18/01/2018 mentre l'operatore afferma nelle proprie memorie difensive che "in data 13/01/2018 il cliente confermava la ricezione dell'apparato (modem) ed il corretto utilizzo del servizio", ma non produce documentazione a supporto di quanto asserito per cui, gravando sull'operatore l'onere di dimostrare il regolare funzionamento della linea, corre l'obbligo di far concludere il periodo di indennizzo alla data del 18/01/2018.

Pertanto il periodo di indennizzo ricopre il seguente arco temporale: dal 18/07/2018 al 18/01/2018 per complessivi giorni 179 da cui bisogna defalcare 04 giorni ai sensi dell'art. 2.2 della Carta Servizi per cui si perviene a netti giorni 175 indennizzabili ai sensi dell'articolo 5 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS trattandosi di irregolare o discontinua erogazione di n. 2 servizi (voce e ADSL) come si evince dai tabulati di traffico allegati alle memorie prodotte dall'operatore.

Giorni n. 175 x €2,50=€ 437,50 x 2 (voce+ADSL)= € 875,00 indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.

2. *Rimborso delle fatture pagate e storno di quelle in emissione ricadenti nel periodo di disservizio;*
In riferimento alla presente richiesta formulata dal ricorrente si ritiene di non poter accogliere la richiesta di rimborso delle fatture pagate in quanto dall'esame degli atti risulta che l'operatore abbia già proceduto al rimborso, con note di credito, delle seguenti fatture: n.W1720670507, n.W1802232080, n.W1713754930, n.W1717205479, oggetto di richiesta dell'utente.

Si ritiene di poter accogliere la richiesta di storno delle fatture in emissione ricadenti nel periodo di disservizio sopra individuato eventualmente non ancora rimborsate.

3. *Rimborso spese di giudizio.*

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, considerato che il ricorrente è stato presente in entrambe le fasi del procedimento avvalendosi dell'opera di un consulente, si ritiene che la Società Wind Tre Telecomunicazioni s.p.a. debba riconoscere, in favore dell'istante complessivi € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura per entrambe le fasi di conciliazione e di definizione.

TUTTO CIO' PREMESSO



PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione C.S. GU14 prot. 980/18 del 25/01/2018 Wind Tre Telecomunicazioni S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio - Spese fatturazione non giustificate; Traffico non riconosciuto. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa - utenza privata nei confronti di Wind Tre Telecomunicazioni s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) Indennizzo di: € 875,00 (ottocentotrentacinque/00) per indennizzo ex art.5 co.2 All.A delibera 73/11/CONS.
- 2) Storno delle fatture in emissione ricadenti nel periodo di disservizio sopra individuato qualora non già rimborsate.
- 3) Riconoscimento di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore Wind Tre Telecomunicazioni s.p.a.
- 4) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 30/07/2018

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



Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

