



corecom
MOLISE



Consiglio Regionale del Molise
Consiglio Regionale del Molise

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. Molise ED AGLI ALTRI
ORGANI DI GARANZIA

DETERMINA

Del

DIRETTORE

Del

SERVIZIO

numero

18

Campobasso,

1/6/15

PROT. 1493/2015

DEL 1/6/15

OGGETTO: Definizione procedimento 119/2014 promosso da _____ s.n.c contro
Wind Telecomunicazioni ex. Comma 7, articolo 19 dell'allegato "A" alla delibera
n.73/11/CONS

l'istruttore

il Dirigente

**IL DIRETTORE DEL
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE**

- 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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle 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*”;
- VISTA l’istanza dell’utente *Telecomunicazioni s.n.c* presentata in data 19.12.2014;
- VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 1371/COM/15 del 22.05.2015;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato il ritardo nel trasferimento della linea telefonica e dell’ADSL richiesta in data 13 agosto 2014, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni s.p.a. ritardo che si protratto per la linea telefonica fino al 2 settembre 2014 e per la linea ADSL fino al 6 novembre 2014.

L’istante lamenta anche il mancato riscontro ai reclami, presentati il primo dei quali il 16.09.2014, al quale la compagnia non ha dato riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per i disservizi subiti
- ii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- iii. Rimborso spese procedimento

2. La posizione dell'operatore

La compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a., nelle memorie difensive prodotte in data 02.02.2015, acquisite al protocollo in pari data al n°222/COM/15, di fatto riconosce la sua responsabilità circa il ritardo però del solo trasferimento della linea ADSL, per il periodo intercorrente dal 20 ottobre al 6 novembre 2014; di fatto il punto 2.1 della Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni s.p.a., stabilisce che il termine entro il quale la compagnia si impegna ad attivare il servizio, in caso di trasloco è di 70 giorni

Per quanto attiene la mancata risposta ai reclami addotta dall'utente, la compagnia telefonica non ha prodotto memorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per il ritardo nel trasloco, può essere accolta solo per il ritardo riguardante la linea ADSL, atteso che lo stesso si è protratto dal 13.08.2014 al 06.11.2014, per complessivi 88 giorni di cui 70 non contabilizzabili perché di "carezza" ex punto 2.1 della Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni s.p.a.

Per quanto concerne il mancato riscontro ai reclami, l'istanza può ritenersi accolta con decorrenza dal 16.09.2014 a tutto il 06.11.2014:

Pertanto, la Wind Telecomunicazioni s.p.a sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, relativamente all'utenza telefonica 0874493416 *business*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, e preso atto che in sede di udienza di conciliazione la Wind Telecomunicazioni s.p.a. ha partecipato, mentre nell'udienza di definizione ha partecipato solo la parte ricorrente in via equitativa si dispone il rimborso delle spese di giudizio nella misura di Euro 100,00 (cento/00).

Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

Di accoglie come appresso parzialmente l'istanza () : s.n.c
presentata in data 19.12.2014 per la numerazione telefonica 0874493416, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni s.p.a.

1. La società Wind Telecomunicazioni s.p.a è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 420,00 (*quattrocentoventi/00*) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza come appresso specificato:

- i. euro 270,00 (*duecentosettanta/00*) a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea ADLS (euro 7,5 moltiplicato per 2 per 18 giorni)
- ii. euro 50,00 (*cinquanta/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami calcolato dal 16.09.2014 al 06.11.2014
- iii. euro 100,00(*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese di giudizio;

2. La società Wind Telecomunicazioni s.p.a è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti.

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Dr. Vincenzo TOMA





Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Ministero per le Libertà
e la Cooperazione
Internazionale

Prot. n° 1371

Campobasso, li 22/05/2015

Al Signor
Segretario del
Consiglio Regionale
Dott. TOMA

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°119/2014

Premesso

In data 15.12.2014 è stata presentata dall'utente [redacted] s.n.c. una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1994/COM/14, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. relativa all'utenza telefonica 0874493416 codice cliente 1115533197841.

L'utente contesta alle società Wind Telecomunicazioni s.p.a., il ritardo nel trasloco della linea telefonica e dell'adsl, oltre al mancato riscontro ai reclami presentati.

Con nota n°195/COM/15 dell'28.01.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 16 febbraio 2015, fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 16.02.2015, come disposto, si è tenuta l'udienza, alla quale ha partecipato solo la parte ricorrente.

La Wind Telecomunicazioni s.p.a. , nelle memorie difensive prodotte (nei termini) in data 02.02.2015, acquisite al protocollo in pari data al n°222/COM/15, di fatto riconosce la sua responsabilità circa il ritardo però del solo trasferimento della linea ADSL, per il periodo intercorrente dal 20 ottobre al 6 novembre 2014; di fatto il punto 2.1 della Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni s.p.a. ,stabilisce che il termine entro il quale la compagnia si impegna ad attivare il servizio, in caso di trasloco è di 70 giorni.

Tutto ciò premesso, si passa ad illustrare la documentazione rimessa dalle parti.

Di fatto il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL. si è protratto, rispetto alla data di richiesta di trasloco per 88 giorni, di cui 70 però non sono addebitabili alla compagnia telefonica atteso che nella carta dei servizi tale era il termine riservato.

Restano pertanto 18 giorni di ritardo il cui indennizzo è dettato dall'art. 3 comma 1 dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, che va moltiplicato per due ai sensi del secondo comma, dell'art 12 della richiamata delibera 73/11/CONS., il tutto moltiplicato per 18 giorni.

Q

Si ritiene, relativamente all'istanza presentata da _____, avverso al Wind Telecomunicazioni s.p.a., sia per la parte afferente il ritardo nel trasloco che per la parte afferente il mancato riscontro ai reclami di cui all'art. 11 dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre
