

Consiglio Regionale del Molise [DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE] CO.RE.COM.-Molise Campobasso, 20/12/18

Oggetto: Definizione GU14 prot. 3167/18 del 20/03/2018 Wind TreS.p.A -Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese/ fatturazioni non giustificate - Costi per recesso. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata - Cod. cliente

L'Is	truttore
Responsabil	e dell'istruttoria
Luigi	iambriello
1/1/	den

Il Direttore del Servizio Angela Aufiero

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
	10 m/s m/s				
		generally state			
				State of the state	
ing disk on sil	1			State of the state	
and a significant	principle personal	Seesal Addiesis	manda wasan ka sang Alba	A BANK SEVEN BERKELT VILLE	AND AND THE REPORT OF THE PROPERTY OF THE PROP

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 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 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 Co.Re.Com. 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 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 ala 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, il modello Definizione GU14 prot. 3167 del 20/03/2018 controversia .-Wind TRE s.p.a.

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile dell'istruttoria che si condivide integralmente e 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 si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione GU14 prot. 3167/18 del 20/03/2018 Wind Tre S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese/ fatturazioni non giustificate - Costi per recesso. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata Cod. cliente nei confronti di Wind Tre s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) Annullamento della fattura n. W1718472470 del 07/11/2017 importo di euro 25,01 (venticinque/01) relativo all'utenza telefonica n.
- 2) rimborso delle spese di spedizione router di euro 10,90 (dieci/90).
- -di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

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. 2 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

OGGEΠO:	
n.	
	Visit a Grant Back Association

Il Direttore del Servizio Avv. Angela Aufiero



Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione

GU14 prot. 3167/18 del 20/03/2018

Wind Tre S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese/fatturazioni non giustificate - Costi per recesso.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza privata.

Utenza interessata

- Cod. cliente

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.º 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.º 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.º 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)".

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.º 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.º 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. 3167/18 del 20/03/2018, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria depositata agli atti.

VISTA la procedura attivata dall'utente con UG5 conclusa con provvedimento n.01/18 del 04/01/2018 a cui è stato dato riscontro da parte di Wind Tre con nota 16/01/2018 prot. n.619 del 17/01/18.

CONSIDERATO

- Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 13/12/2017 prot. n.13598 del 14/12/17, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.154/18 del 20/02/2018.

che in data 03 luglio 2018 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti le quali hanno manifestato l'intenzione di rinviare la discussione per carenza di documentazione;

- che con nota 05/07/2018 prot.7225 il Co.Re.Com. Molise provvedeva a richiedere ulteriore documentazione necessaria per dirimere la controversia ai sensi dell'art.18 della delibera 173/07/CONS;
- che in data 12/07/2018 perveniva via Pec, prot. n.7518 del 13/07/18, ulteriore documentazione inviata da Wind Tre s.p.a.;
- che in data 08/10/2018, come da verbale n.73, ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti in audio conferenza, ove non è stato comunque possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

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

Posizione del ricorrente.

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia fissa, privata, dichiara nella nota allegata al formulario GU14 che:

- "Ha espresso la volontà di passaggio da operatore Tiscali a Wind (fibra):
- Vi è stato un intervento tecnico (mese di ottobre 2017) di un operatore inviato da Wind presso la centralina di abitazione dell'istante con conseguente interruzione del servizio di telefonia fissa e del servizio ADSL.
- Di aver eseguito tutte le indicazioni date dall'operatore Wind, tuttavia la linea non è mai risultata attiva;
- Di aver avviato le procedure Co.Re.Com. (UG+GU5 il 13/12/17);
- Che vi è stato un intervento tecnico di operatore Tiscali che ha riportato l'impianto a situazione antecedente all'intervento di Wind con conseguente ripristino della linea;
- Che la Wind ha rifiutato un indennizzo dell'utente per l'interruzione del servizio."

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

- 1. Indennizzo periodo interruzione servizio di telefonia fissa e ADSL;
- 2. Annullamento fattura Wind;
- 3. Rimborso spese per spedizione router Wind.

Posizione dell'operatore.

Wind Tre s.p.a., afferma che, riguardo alla migrazione da operatore Tiscali-donating a Windrecipient, l'utenza di cui trattasi, per sopraggiunti KO del donating, non veniva mai attivata su rete Wind Tre e a tal fine allega documentazione agli atti.

Wind Tre afferma pertanto, che alcun disservizio presente sulla suddetta utenza è ad essa società imputabile non essendo essa gestore della linea oggetto di disservizio che restava ancora nella disponibilità e gestione dell'OLO Donating Tiscali che, come previsto dalla delibera 274/07/CONS, in materia di migrazione, avrebbe dovuto garantire al cliente il servizio fino alla data DAC (data attesa consegna) che non risulta mai comunicata dalla scrivente Wind al Donating Tiscali.

Passando all'esame della questione,

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

IN TEMA DI RITO deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente;

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

1. Indennizzo periodo interruzione servizio di telefonia fissa e ADSL;



Le delibere n. 35/10/CIR e 274/07/CONS che disciplinano le procedure di number portability prevedono degli oneri a carico sia dell'operatore Donating sia del Recipient: dall'esame degli atti si evince che sopraggiunti KO del Donating Tiscali non hanno consentito all'utenza oggetto di disservizio, la migrazione verso il Recipient Wind Tre previa individuazione di relativa DAC; inoltre si ricorda che il donating, come da punto 2.5 e seguenti della delibera 35/10/CIR, avrebbe dovuto mantenere attiva l'utenza fino alla comunicazione della predetta DAC, cosa che non si è verificata e ciò ha verosimilmente causato il disservizio. Anche dalla nota di Wind Tre del 16/01/2018 (prot. n.619 del 17/01/18) di riscontro al provvedimento n.01/18 del 04/01/2018 concludente la procedura attivata dall'utente con UG5, si evince che alla medesima data del 16/01/2018 l'utenza non era passata al Recipient essendo la stessa in fase di provisioning e su cui il Recipient aveva provveduto a reiterare l'ordine di attivazione su rete Wind.

Si ritiene che nessuna responsabilità possa essere imputabile a Wind Tre che ha correttamente espletato le fasi di sua competenza, come suffragato da documentazione allegata in memorie agli atti.

Per quanto riguarda le incombenze e relative responsabilità a carico dell'operatore Tiscali/donating, si prende atto che non risulta presente alcuna documentazione agli atti in quanto detto operatore non è stato chiamato in causa dal ricorrente.

Pertanto si ritiene che la presente richiesta non possa essere accolta e quindi di doverla rigettare.

2. Annullamento fattura Wind;

Agli atti è effettivamente presente una fattura Wind n. W1718472470 del 07/11/2017 importo di euro 25,01 relativo all'utenza telefonica n. intestata al ricorrente medesimo sulla quale le parti non fanno menzione alcuna nelle proprie memorie; si può ragionevolmente dedurre che sia una utenza provvisoria attivata in favore dell'istante nelle more di passaggio della linea oggetto di disservizio. Tuttavia detta fattura, non presenta traffico telefonico per cui si evince che non vi sia stata una prestazione dell'operatore; il medesimo documento riguarda spese inerenti a pagamento di rate del modem (router), nonché oneri di spedizione ed altre spese amministrative, per cui si ritiene che possa essere accolta la richiesta dell'istante di annullamento della fattura di cui trattasi.

3. Rimborso spese per spedizione router Wind.

Le spese di spedizione di cui si chiede il rimborso riguardano il router inerente il sopra descritto punto 2. (oggetto di accoglimento) del presente documento istruttorio, per cui si ritiene possa essere accolta anche la richiesta di rimborso delle relative spese di spedizione di euro 10,90 come da ricevuta *Postacelere 1 plus* del 06/12/17 agli atti, strettamente correlate all'istanza di cui al punto 2.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione. . GU14 prot. 3167/18 del 20/03/2018 Wind TreS.p.A Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Spese/ fatturazioni non giustificate - Costi per recesso. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata - Cod. cliente



nei confronti di Wind Tre s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) Annullamento della fattura n. W1718472470 del 07/11/2017 importo di euro 25,01 (venticinque/01) relativo all'utenza telefonica n.
- 2) rimborso delle spese di spedizione router di euro 10,90 (dieci/90).

-di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 13/12/2018

Visto, si condivide Il Direttore del Servizio dott.ssa Angela Aufiero Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

