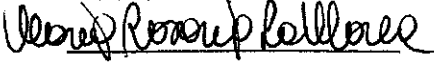


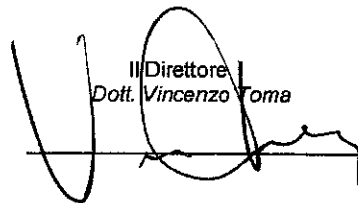
DEFINIZIONE n.° 28 /2015

Oggetto: Controversia prot. 1305/COM/13 del 16/10/2013- Quatipi contro Wind
telecomunicazioni S.p.A - articolo 12 della Delibera n.° 73/11/CONS

Il Funzionario Istruttore
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Il Direttore
Dott. Vincenzo Toma



IL DIRETTORE DEL
CO.RE.COM 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, 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 di definizione dell’utente Sig.ra Quatipi presentata in data 16/10/2013 mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 1305/COM/13al prot. Del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. relativa all’utenza telefonica 3208365828 – codice cliente 384171947.

VISTI gli atti del procedimento e i verbali di Udienza di conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 02/10/2013 e 25/11/2013

VISTA la tabella rimborsi in sede di definizione;

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile che è parte integrante del presente atto;



CONSIDERATO quanto segue:

LA POSIZIONE DELL' Istante:

L'utente contesta alla società Wind telecomunicazioni S.p.A.:

- l'attribuzione nella fattura n.° 8818248291 relativa al periodo 11 agosto 2012 – 10 ottobre 2012 di spese pari ad € 30,50 relative al “traffico Roaming” non effettuate dalla stessa;
- il ritardo nella gestione del recesso dall'abbonamento “All inclusive Smart Sim Editino” relativo alla medesima linea telefonica;
- l'attribuzione della quota di abbonamento non dovuta dal 21/01/2013 nella fattura n.° 7803536016 relativa al periodo 11 dicembre 2012 – 10 febbraio 2013;
- l'emissione della fattura n.° 7807377417 relativa al periodo 11 febbraio 2013 – 2 aprile 2013.

LA POSIZIONE DELL'OPERATORE:

La società Wind telecomunicazioni s.p.a. in data 21 novembre 2012 presenta memoria difensiva nella quale dichiarava che:

- in data 21 dicembre 2012 perveniva la richiesta dell'istante di cessazione del servizio;
- in data 14 febbraio perveniva una nuova richiesta di disattivazione, già formulata con la precedente comunicazione del 21 dicembre 2012;
- in data 3 aprile 2013 l'utenza veniva disattivata;
- da una verifica effettuata si riscontrava traffico telefonico effettuato dalla ricorrente nei periodi relativi alle fatturazioni contestate;
- nessuna responsabilità, quindi, può essere attribuita alla società.

MOTIVAZIONI DELLA DECISIONE:

In data 25 novembre 2013 alle ore 15.30 presso la sede del CO.RE.COM. Molise in via XXIV maggio n.130 Campobasso si teneva dunque l'udienza di definizione alla quale risultava presente la parte istante sig.ra [redacted] e assente la parte convenuta società Wind telecomunicazioni s.p.a.

Tutto ciò premesso,

si decide che l'istanza è parzialmente accolta relativamente:

- al ritardo effettuato dalla società Wind telecomunicazioni s.p.a. nel disattivare l'utenza telefonica in oggetto; tale ritardo va calcolato a partire dal 22/01/2013 (fine del termine di 30 giorni previsto per l'espletamento della disattivazione dell'utenza telefonica) e fino al 2 aprile 2013 (essendo stata disattivata la linea il 3 aprile 2013), per un totale di giorni 71, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento allegato alla Delibera n.° 73/11/CONS l'indennizzo per il suddetto ritardo è quantificato in € 355,00 (trecentocinquantacinque/00) cifra derivante dall'indennizzo pro die di euro 5,00 (cinque/00) per n.° 71 giorni;

- alla restituzione delle seguenti quote di abbonamento:

a) fattura n.° 7803536016 relativa al periodo 11 dicembre 2012 – 10 febbraio 2013 quota parte del canone di abbonamento dal 22/01/2013 all' 10/02/2013 pari ad € 6,42 (sei/42);

b) fattura n.° 7807377417 relativa al periodo 11 febbraio 2013 – 2 aprile 2013 quota intera del canone di abbonamento pari ad € 15,76 (quindici/76).

3. Rimborso spese di giudizio pari ad euro 50,00 (cinquanta/00)

Dagli atti in possesso di questa Amministrazione, invece, non si evince prova di quanto lamentato dalla ricorrente in merito all'attribuzione nella fattura n.° 8818248291 relativa al periodo 11 agosto 2012 – 10 ottobre 2012 di spese pari ad € 30,50 relative al "traffico Roaming" che, a suo dire, sarebbero non dovute. In particolare, non è stata addotta dall'utente alcuna controprova alla documentazione, prodotta dalla società, da cui risultano i consumi da lei contestati: pertanto nulla potrà essere corrisposto.

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, 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 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di definizione presentata dalla sig. Quatipi mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 1305/COM/13 al prot. del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. relativa all'utenza telefonica 3208365828 – codice cliente 384171947.
2. Che la società Wind telecomunicazioni S.p.A è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 377,18 (trecentosettantasette/18) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza oltre ad euro 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese di giudizio, così come appresso specificato:

- € 355,00 (trecentocinquantacinque/00) per il ritardo effettuato dalla società Wind telecomunicazioni s.p.a. nel disattivare l'utenza telefonica in oggetto; tale ritardo va

calcolato a partire dal 22/01/2013 (fine del termine di 30 giorni previsto per l'espletamento della disattivazione dell'utenza telefonica) e fino al 2 aprile 2013 (essendo stata disattivata la linea il 3 aprile 2013), per un totale di giorni 71 ai sensi dell'art. 8 del Regolamento allegato alla Delibera n.° 73/11/CONS l'indennizzo per il suddetto ritardo è quantificato in € 355,00 (trecentocinquantacinque/00) cifra derivante dall'indennizzo pro die di euro 5,00 (cinque/00) per n.° 71 giorni

- restituzione delle seguenti quote di abbonamento:

a) fattura n.° 7803536016 relativa al periodo 11 dicembre 2012 – 10 febbraio 2013 quota parte del canone di abbonamento dal 22/01/2013 al 10/02/2013 pari ad € 6,42 (sei/42);

b) fattura n.° 7807377417 relativa al periodo 11 febbraio 2013 – 2 aprile 2013 quota intera del canone di abbonamento pari ad € 15,76 (quindici/76).

3) L'utente ha inoltre diritto al rimborso per le spese di giudizio pari ad euro 50,00 (cinquanta/00)

Il rimborso totale dovuto si quantifica quindi in euro 377,18 (trecentosettantasette/18) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a cui andranno aggiunti € 50,00 (cinquanta/00) di rimborso di spese di giudizio

La società Wind telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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 e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

Campobasso, li 23 settembre 2015

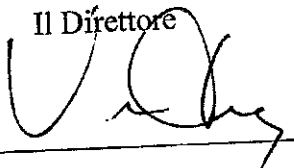
IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Dott. Vincenzo Toma


La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura, ed è composta di n. 6... fogli, di cui 1... allegati che consistono in 3... facciate scritte compresa la presente.

Campobasso,

Il Direttore



AUSGATO ALLA DEFINIZIONE n° 28 /2015

Al Segretario Generale
del consiglio regionale del Molise
Dott. Vincenzo Toma
SEDE

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1305/COM/13 del 16/10/2013- Quatipi – Wind

In data 16/10/2013 la sig.ra Quatipi ha presentato una istanza di definizione mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 1305/COM/13 di prot. del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.A. relativa all'utenza telefonica 3208365828 – codice cliente 384171947.

L'utente contesta alla società Wind telecomunicazioni S.p.A.:

- l'attribuzione nella fattura n.° 8818248291 relativa al periodo 11 agosto 2012 – 10 ottobre 2012 di spese pari ad € 30,50 relative al “traffico Roaming” non effettuate dalla stessa;
- il ritardo nella gestione del recesso dall'abbonamento “All inclusive Smart Sim Edition” relativo alla medesima linea telefonica;
- l'attribuzione della quota di abbonamento non dovuta dal 21/01/2013 nella fattura n.° 7803536016 relativa al periodo 11 dicembre 2012 – 10 febbraio 2013;
- l'emissione della fattura n.° 7807377417 relativa al periodo 11 febbraio 2013 – 2 aprile 2013.

In data 5 novembre 2013 è stata notificata alla ricorrente ed alla società Wind telecomunicazioni S.p.A. la data dell'udienza di definizione fissata per il 25 novembre 2013 alle ore 15.30 presso la sede del CO.RE.COM. Molise in via XXIV maggio n.° 130 Campobasso;

La società Wind telecomunicazioni S.p.A. in data 21 novembre 2012 presentava memoria difensiva nella quale dichiarava che:

- in data 21 dicembre 2012 perveniva la richiesta dell'istante di cessazione del servizio;

- in data 14 febbraio 2013 perveniva una nuova richiesta di disattivazione, già formulata con la precedente comunicazione del 21 dicembre 2012;
- in data 3 aprile 2013 l'utenza veniva disattivata;
- da una verifica effettuata si riscontrava traffico telefonico effettuato dalla ricorrente nei periodi relativi alle fatturazioni contestate;
- nessuna responsabilità, quindi, può essere attribuita alla società.

In data 25 novembre 2013 alle ore 15.30 presso la sede del CO.RE.COM. Molise in via XXIV maggio n.130 Campobasso si teneva dunque l'udienza di definizione alla quale risultava presente la parte istante sig.ra Quatipi e assente la parte convenuta società Wind telecomunicazioni s.p.a.

Tutto ciò premesso,

si propone che l'istanza venga parzialmente accolta relativamente:

- al ritardo effettuato dalla società Wind telecomunicazioni S.p.A. nel disattivare l'utenza telefonica in oggetto; tale ritardo va calcolato a partire dal 22/01/2013 (fine del termine di 30 giorni previsto per l'espletamento della disattivazione dell'utenza telefonica) e fino al 2 aprile 2013 (essendo stata disattivata la linea il 3 aprile 2013), per un totale di giorni 71; ai sensi dell'art. 8 del Regolamento allegato alla Delibera n.° 73/11/CONS l'indennizzo per il suddetto ritardo è quantificato in € 355,00 (trecentocinquantacinque/00) cifra derivante dall'indennizzo pro die di euro 5,00 (cinque/00) per n.° 71 giorni, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

- alla restituzione delle seguenti quote di abbonamento:

1) fattura n.° 7803536016 relativa al periodo 11 dicembre 2012 – 10 febbraio 2013 quota parte del canone di abbonamento dal 22/01/2013 all' 11/02/2013 pari ad € 6,42 (sei/42);

2) fattura n.° 7807377417 relativa al periodo 11 febbraio 2013 – 2 aprile 2013 quota intera del canone di abbonamento pari ad € 15,76 (quindici/76).

3) Rimborso spese di giudizio pari ad euro 50,00 (cinquanta/00)

Il rimborso totale dovuto si quantifica quindi in euro 377,18 (trecentosettantasette/18) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a cui andranno aggiunti € 50,00 (cinquanta/00) di rimborso di spese di giudizio;

Dagli atti in possesso di questa Amministrazione, invece, non si evince prova di quanto lamentato dalla ricorrente in merito all'attribuzione nella fattura n.° 8818248291 relativa al periodo 11 agosto 2012 – 10 ottobre 2012 di spese pari ad € 30,50 relative al "traffico Roaming" che, a suo dire, sarebbero non dovute. In particolare, non è stata addotta dall'utente alcuna controprova alla documentazione, prodotta dalla società, da cui risultino i consumi da lei contestati: pertanto nulla potrà essere corrisposto.

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

Campobasso, li 23 settembre 2015

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

