



Consiglio Regionale  
del Molise

corecom  
MOLISE



Autorità per la Garanzia  
nelle Comunicazioni

DEFINIZIONE n.° 35/2015

27 OTTOBRE 2015

**Oggetto: Controversia pratica prot. 1371/COM/13 del 28/10/2013 - Pietrunti (Studio tecnico Peritale Sorgente – Pietrunti) – Wind Telecomunicazioni S.p.a.**

Il Funzionario Istruttore

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

*Maria Rosaria La Marca*

Il Direttore  
Dott. Vincenzo Toma

*Vincenzo Toma*

CONSIDERATO quanto segue:

LA POSIZIONE DELL' Istante:

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

la mancata corrispondenza degli importi fatturati rispetto al contratto sottoscritto in data 05/05/2011 "Wind Business Plus" che prevedeva l'attivazione di due Sim aventi la numerazione summenzionata, due telefonini Blackberry 9800, chiamate illimitate verso i numeri fissi e aziendali, 600 minuti + 600 minuti in promozione per chiamate verso la telefonia mobile, 60 SMS mensili e 60 ore o 1,5 GB mensili di connessione internet, tutto per un importo mensile di euro 35,00.

Per le fatture oggetto di contestazione, l'utente dichiara di aver presentato reclamo, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, in data 19/06/2013 senza ricevere nessun riscontro fino al 29/07/2013 in sede di un incontro conciliativo, nel quale comunque le parti non raggiungevano nessun accordo.

LA POSIZIONE DELL'OPERATORE:

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 13 novembre 2013 presentava memoria difensiva nella quale dichiarava di essersi tempestivamente attivata concludendo con l'istante un preventivo accordo, con il quale l'utente, consapevole dell'offerta commerciale applicata al suo contratto, si dichiarava soddisfatto e tacitato di ogni suo diritto ad avere, dichiarando di non aver più nulla a pretendere da Wind e che pertanto, nessuna responsabilità poteva essere attribuita alla società.

MOTIVAZIONI DELLA DECISIONE:

In data 18 novembre 2013, alle ore 10,50, si svolgeva Udienza di definizione presso la sede del CO.RE.COM. Molise in via XXIV maggio n.° 130 Campobasso, alla quale era presente la parte istante ed assente la parte convenuta e pertanto nessun accordo veniva raggiunto; in tale sede però la parte istante, rappresentata dall'avv. Tabasso Fernanda dichiara che tale controversia era ora riferita solo a due fatture e specificatamente la n.° T000350138/2013 e la n.° T000576644 in quanto l'insoluto precedente pari ad euro 1.514,07 era stato pagato alla società Wind telecomunicazioni S.p.a.

Tutto ciò premesso,

si decide che l'istanza è meritevole di accoglimento.

Preliminarmente si osserva che la controversia è riferita alle fatture n.° T000350138/2013 e n.° T000576644 che non sono comprese nella precedente transazione come si evince chiaramente dagli atti sottoscritti dalle parti.

Nel merito:



70,00 (settanta/00) più iva, a bimestre, per un totale di euro 84,70 (ottantaquattro/70); il rimborso dovuto sarà quindi pari ad euro 100,00 (cento/00) più iva per un totale di euro 121,00 (centoventuno/00).

Per la fattura n.° T000576644, riguardante il periodo che va dal 01/03/2013 al 30/04/2013, l'utente era tenuto a pagare, per gli abbonamenti previsti dall'offerta "Wind Business Plus" euro 70,00 (settanta/00) più iva, a bimestre, per un totale di euro 84,70 (ottantaquattro/70); il rimborso dovuto sarà quindi pari ad euro 100,00 (cento/00) più iva per un totale di euro 121,00 (centoventuno/00).

In relazione al reclamo presentato in data 19/06/2013 al quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.a. non ha dato alcun riscontro se non in sede di un incontro conciliativo tenutosi in data 29/07/2013, si ritiene di applicare l' art. 11, comma 2, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS " *Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami*". Tale indennizzo previsto è pari ad euro 1 (uno/00) pro die; nel caso di specie i giorni di ritardo nella risposta al reclamo risultano essere 102 di cui 67 indennizzabili, in quanto la Carta dei Servizi di Wind telecomunicazioni S.p.a., all' art. n.° 2.3 comma 2, prevede che " *l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto*". L'indennizzo per mancata o risposta al reclamo sarà quindi pari ad euro 67,00 (sessantasette/00).

Per le spese di giudizio il rimborso pari ad euro 100,00 (cento/00) come da tabella AGCOM per i rimborsi in sede di definizione.

Il rimborso totale dovuto si quantifica quindi in euro 289,00 (duecentottantanove/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza oltre ad euro 100,00 (cento/00) per rimborso 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, lì 27 ottobre 2015

IL SEGRETARIO GENERALE  
DIRETTORE DEL SERVIZIO  
(dott. Vincenzo Toma)



- Per la fattura n.° T000350138/2013, riguardante il periodo che va dal 01/01/2013 al 28/02/2013, l'utente era tenuto a pagare, per gli abbonamenti previsti dall'offerta "Wind Business Plus" euro 70,00 (settanta/00) più iva, a bimestre, per un totale di euro 84,70 (ottantaquattro/70); il rimborso dovuto sarà quindi pari ad euro 100,00 (cento/00) più iva per un totale di euro 121,00 (centoventuno/00).

- Per la fattura n.° T000576644, riguardante il periodo che va dal 01/03/2013 al 30/04/2013, l'utente era tenuto a pagare, per gli abbonamenti previsti dall'offerta "Wind Business Plus" euro 70,00 (settanta/00) più iva, a bimestre, per un totale di euro 84,70 (ottantaquattro/70); il rimborso dovuto sarà quindi pari ad euro 100,00 (cento/00) più iva per un totale di euro 121,00 (centoventuno/00).

In relazione al reclamo presentato in data 19/06/2013 al quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.a. non ha dato alcun riscontro se non in sede di un incontro conciliativo tenutosi in data 29/07/2013, si ritiene di applicare l' art. 11, comma 2, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS " *Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami*". Tale indennizzo previsto è pari ad euro 1 (uno/00) pro die; nel caso di specie i giorni di ritardo nella risposta al reclamo risultano essere 102 di cui 67 indennizzabili, in quanto la Carta dei Servizi di Wind telecomunicazioni S.p.a., all' art. n.° 2.3 comma 2, prevede che " *l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto*". L'indennizzo per mancata o risposta al reclamo sarà quindi pari ad euro 67,00 (sessantasette/00).

L'utente ha diritto inoltre al rimborso per le spese di giudizio pari ad euro 100,00 (cento/00) come da tabella AGCOM per i rimborsi in sede di definizione

Il rimborso totale dovuto si quantifica quindi in euro 289,00 (duecentottantanove/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a cui andranno aggiunti € 100,00 (cento/00) di rimborso per le spese di giudizio.

CONSIDERATO quindi che ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, 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

- Di accogliere l'istanza del sig. Pietrunti . . . presentata in data 28/10/2013, mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 1371/COM/13 di prot. del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alle utenze telefoniche 3385880819 – 3335784507 – codice cliente 411109685.
- Che la società Wind telecomunicazioni S.p.A è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 289,00 (duecentottantanove/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza oltre ad euro 100,00 (cento/00) per rimborso spese di giudizio, così come appresso specificato:

Per la fattura n.° T000350138/2013, riguardante il periodo che va dal 01/01/2013 al 28/02/2013, l'utente era tenuto a pagare, per gli abbonamenti previsti dall'offerta "Wind Business Plus" euro

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

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1371/COM/13 del 28/10/2013 - Pietrunti .  
(Studio tecnico Peritale Sorgente – Pietrunti) – Wind Telecomunicazioni S.p.a**

In data 28/10/2013 il sig. Pietrunti . ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 1371/COM/13 di prot. del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alle utenze telefoniche 3385880819 – 3335784507 – codice cliente 411109685.

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

mancata corrispondenza degli importi fatturati rispetto al contratto sottoscritto in data 05/05/2011 "Wind Business Plus" che prevedeva l'attivazione di due Sim aventi la numerazione summenzionata, due telefonini Blackberry 9800, chiamate illimitate verso i numeri fissi e aziendali, 600 minuti + 600 minuti in promozione per chiamate verso la telefonia mobile, 60 SMS mensili e 60 ore o 1,5GB mensili di connessione internet, tutto per un importo mensile di euro 35,00.

In data 29 luglio 2013 si svolgeva l'Udienza di conciliazione alla quale risultano presenti per l'istante sig. Pietrunti , l'avv. Tabasso ) e per la parte convenuta Wind Telecomunicazioni S.p.a. rappresentata dall'avv. Campopiano Marialetizia. In tale Udienza nessun accordo viene raggiunto.

In data 28 ottobre 2013 veniva notificata alle parti la convocazione dell'Udienza di definizione prevista per il giorno 18/11/2013 alle ore 10,30;

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 13 novembre 2013 presentava memoria difensiva nella quale dichiarava di essersi tempestivamente attivata concludendo con l'istante un preventivo accordo, con il quale l'utente, consapevole dell'offerta commerciale applicata al suo contratto, si dichiarava soddisfatto e tacitato di ogni suo diritto ad avere, dichiarando di non aver più nulla a pretendere da Wind.

In data 18 novembre 2013, alle ore 10,50, si svolgeva Udienza di definizione presso la sede del CO.RE.COM. Molise in via XXIV maggio n.° 130 Campobasso alla quale era presente la parte istante ed assente la parte convenuta e pertanto nessun accordo viene raggiunto; in tale sede però la parte istante, rappresentata dall'avv. Tabasso dichiara che tale controversia era ora riferita solo a due fatture e specificatamente la n.° T000350138/2013 e la n.° T000576644 in quanto l'insoluto precedente pari ad euro 1.514,07 era stato pagato alla società Wind telecomunicazioni S.p.a.

Tutto ciò premesso,

si propone di accogliere l'istanza:

- Per la fattura n.° T000350138/2013, riguardante il periodo che va dal 01/01/2013 al 28/02/2013, l'utente era tenuto a pagare, per gli abbonamenti previsti dall'offerta "Wind Business Plus" euro 70,00 (settanta/00)

più iva, a bimestre, per un totale di euro 84,70 (ottantaquattro/70); il rimborso dovuto sarà quindi pari ad euro 100,00 (cento/00) più iva per un totale di euro 121,00 (centoventuno/00).

- Per la fattura n.° T000576644, riguardante il periodo che va dal 01/03/2013 al 30/04/2013, l'utente era tenuto a pagare, per gli abbonamenti previsti dall'offerta "Wind Business Plus" euro 70,00 (settanta/00) più iva, a bimestre, per un totale di euro 84,70 (ottantaquattro/70); il rimborso dovuto sarà quindi pari ad euro 100,00 (cento/00) più iva per un totale di euro 121,00 (centoventuno/00).

- Per le fatture oggetto di contestazione, l'utente ha presentato reclamo, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, in data 19/06/2013 senza ricevere nessun riscontro fino al 29/07/2013 in sede di un nuovo incontro conciliativo, nel quale comunque le parti non raggiungevano nessun accordo. Per questo motivo si propone l'applicazione dell' art. 11, comma 2, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS " *Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami*". Tale indennizzo previsto è pari ad euro 1 (uno/00) pro die; nel caso di specie i giorni di ritardo nella risposta al reclamo risultano essere 102 di cui 67 indennizzabili, in quanto la Carta dei Servizi di Wind telecomunicazioni S.p.a., all' art. n.° 2.3 comma 2, prevede che " *l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto*". L'indennizzo per mancata o risposta al reclamo sarà quindi pari ad euro 67,00 (sessantasette/00).

Si ritiene inoltre che l'utente abbia diritto al rimborso per le spese di giudizio pari ad euro 100,00 (cento/00) come da tabella AGCOM per i rimborsi in sede di definizione.

Il rimborso totale dovuto si quantifica quindi in euro 289,00 (duecentottantanove/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a cui andranno aggiunti € 100,00 (cento/00) di rimborso di spese di giudizio

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

Il funzionario responsabile

*Dott.ssa Maria Rosaria La Marca*

