



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per la Garanzia
nelle Comunicazioni

DEFINIZIONE n.° 39 /2015

16 DIC. 2015

Oggetto: Controversia prot. 134/COM/14 del 27/01/2014- Quartullo
telecomunicazioni S.p.A - articolo 12 della Delibera n.° 73/11/CONS

contro Wind

Il Funzionario Istruttore

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

Il Direttore

Ing. Riccardo Tamburro

**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. Quartullo presentata in data 27/01/2014 mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 134/COM/14 del prot. del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa all'utenza telefonica 087469686 – codice cliente 1085112031766.

VISTI gli atti del procedimento e i verbali di Udienza di conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 27/01/2014 e 26/02/2014

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.:

- la linea ADSL formalmente attiva dal 08/11/2013 non ha mai funzionato a partire dal 31/10/2013 data in cui, presumibilmente, il precedente gestore ha ceduto la linea dell'utenza telefonica 087469686 a Wind Telecomunicazioni S.p.a. A tale proposito si precisa che i tecnici di Wind Telecomunicazioni S.p.a. ne avevano assicurato l'attivazione (completa del servizio ADSL) entro il 04/11/2013, attivazione mai avvenuta per il servizio ADSL.; ciò testimoniato, inoltre, dalle 40 telefonate al n.° 155 servizio clienti Wind Telecomunicazioni S.p.a per lamentare tale disservizio e dai numerosissimi tentativi di connessione alla linea ADSL andati a vuoto.

- L'utente chiede pertanto lo storno dell'importo di abbonamento alla linea ADSL dall' 08/11/2013 fino al 08/12/2013, data in cui è stata sospesa anche la linea telefonica vocale, nonché l'azzeramento complessivo della bolletta successiva a tale data. A tal fine dichiara che la linea telefonica è stata riattivata solo dopo il ritorno al gestore precedente.

LA POSIZIONE DELL'OPERATORE:

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 24/02/2014 presenta memoria difensiva nella quale dichiara che:

- in data 08/11/2013 è stato attivato al sig. Quartullo il contratto *"Absolute ADSL"* che comprendeva sia la componente voce che l'accesso alla linea ADSL, accesso che l'utente dichiarava di non poter effettuare, nonostante il cambio del relativo modem ad opera della ditta. In data 02/01/2014 l'utente risultava migrato ad altro operatore lasciando un insoluto amministrativo, nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.a., di euro 56,00 (cinquantasei/00)

MOTIVAZIONI DELLA DECISIONE:

In data 2 febbraio 2014 alle ore 12,26 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. Quartullo e assente la parte convenuta società Wind telecomunicazioni S.p.a.

Tutto ciò premesso,

si decide che l'istanza è accolta così come di seguito specificato:

per quanto riguarda la fattura n.° 7822370324 – periodo 08/11/2013 – 10/12/2013, dell' importo di euro 37,19 (trentasette/19), si dispone lo storno di € 22,13 (ventidue/13) più iva al 16%, per un totale di € 25,67 (venticinque/67). Tale storno è riferito al canone per la linea ADSL non funzionante;

per quanto riguarda la fattura n.° 7901747797 – periodo 11/12/2013 – 02/01/2014, € 18,81 (diciotto/81) iva compresa, si dispone l'annullamento dell'intera fatturazione, in quanto né la linea voce, né tanto meno la linea ADSL erano funzionanti.

In riferimento al malfunzionamento del servizio ADSL dall' 08/11/13 al 07/12/2013 si ritiene che vada applicato l'art. 3 comma 3) (Allegato A delibera 73/11/CONS) "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio". Tale articolo prevede al comma 3) che l'importo pro die previsto di euro 7,50 (sette/50), nel caso di cambio di operatore vada ridotto ad 1/5 e pertanto ad euro 1,50 (uno/50) pro die. Pertanto i giorni indennizzabili saranno 29 per un totale di euro 43,50 (quarantatre/50) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

Per quanto attiene la sospensione anche della linea voce dal 08/12/2013 al 01/01/2014, si suggerisce l'applicazione dell'art.4, comma 1) (Allegato A delibera 73/11/CONS) "Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio"; tale articolo prevede un indennizzo di € 7,50 (sette/50) pro die per ciascun servizio accessorio. Tale indennizzo sarà corrisposto sia per la linea voce che ADSL per n.° 24 giorni. Ognuno dei due servizi sospesi pertanto genereranno un indennizzo pari ad euro € 180,00 (centottanta/00) per un totale di euro 360,00 (trecentosessanta/00) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

L'indennizzo totale che Wind Telecomunicazioni S.p.a. dovrà corrispondere all'istante sarà di euro 403,50 (quattrocentotre/50). a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Si ribadisce che Wind Telecomunicazioni S.p.a. dovrà inoltre procedere allo storno delle fatture come sopra indicato. Si dispone infine un rimborso spese di giudizio pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) ai sensi della Tabella Rimborsi AGCOM.

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

Di accogliere l'istanza di definizione presentata dal sig. Quartullo in data 27/01/2014 mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 134/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa all'utenza telefonica 087469686 – codice cliente 1085112031766.

Che la società Wind telecomunicazioni S.p.A è tenuta stornare dalla fattura n.° 7822370324 – periodo 08/11/2013 – 10/12/2013, dell' importo di euro 37,19 (trentasette/19), la somma di € 22,13 (ventidue/13) più iva al 16%, per un totale di € 25,67 (venticinque/67). Tale storno è riferito al canone per la linea ADSL non funzionante;

Che la società Wind telecomunicazioni S.p.A è tenuta ad annullare la fattura n.° 7901747797 – periodo 11/12/2013 – 02/01/2014, € 18,81 (diciotto/81) iva compresa, in quanto né la linea voce, né tanto meno la linea ADSL erano funzionanti.

Che la società Wind telecomunicazioni S.p.A è tenuta pagare in favore dell'istante, un indennizzo di euro 403,50 (quattrocentotre/50). a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Si ribadisce che Wind Telecomunicazioni S.p.a. dovrà inoltre procedere allo storno delle fatture come sopra indicato.

Si dispone inoltre un rimborso spese di giudizio pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) ai sensi della Tabella Rimborsi AGCOM.

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.

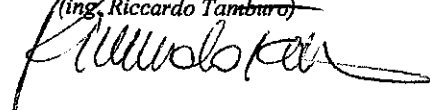
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

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 15 dicembre 2015

Il Direttore del Servizio
(ing. Riccardo Tamburo)



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

Campobasso,

Il Direttore



Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 134/COM/14 del 27/01/2014- Quartullo – Wind Telecomunicazioni S.p.a.

In data 27/01/2014 il sig. Quartullo ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 134/COM/14 al prot. Del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alla utenza telefonica 087469686 codice cliente 1085112031766.

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

la linea ADSL formalmente attiva dal 08/11/2013 non ha mai funzionato a partire dal 31/10/2013 data in cui, presumibilmente, il precedente gestore ha ceduto la linea dell'utenza telefonica 087469686 a Wind Telecomunicazioni S.p.a.. A tale proposito si precisa che i tecnici di Wind ne avevano assicurato l'attivazione (completa del servizio ADSL) entro il 04/11/2013, attivazione mai avvenuta per il servizio ADSL.; ciò testimoniato, inoltre, dalle 40 telefonate al n.° 155 servizio clienti Wind Telecomunicazioni S.p.a. per lamentare tale disservizio e dai numerosissimi tentativi di connessione alla linea ADSL andati a vuoto.

- L'utente chiede pertanto lo storno dell'importo di abbonamento alla linea ADSL dall' 08/11/2013 fino al 08/12/2013, data in cui è stata sospesa anche la linea telefonica vocale, nonché l'azzeramento complessivo della bolletta successiva a tale data. A tal fine dichiara che la linea telefonica è stata riattivata solo dopo il ritorno al gestore precedente.

- La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 24/02/2014 presenta memoria difensiva nella quale dichiara che:

- in data 08/11/2013 è stato attivato al sig. Quartullo il contratto Absolute ADSL che comprendeva sia la componente voce che l'accesso alla linea ADSL, accesso che l'utente dichiarava di non poter effettuare, nonostante il cambio del relativo modem ad opera della ditta. In data 02/01/2014 l'utente risultava migrato ad altro operatore lasciando un insoluto amministrativo, nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.a., di euro 56,00 (cinquantasei/00).

-In data 26/02/2014, alle ore 12,26, presso la sede del CO.RE.COM Molise si svolge l'Udienza di definizione, è presente l'istante sig. Quartullo, mentre per la Wind Telecomunicazioni S.p.a., nessun rappresentante è presente. L'istante in tale sede dichiara che la propria linea telefonica, se pur disattivata dall'08/12/2014, è rimasta in gestione di Wind Telecomunicazioni S.p.a. fino al 02/01/2014.

Visti i verbali di Udienza di conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 27/01/2014 e 26/02/2014 dai quali si evince che nessun accordo è stato raggiunto,

VISTO:
Riccardo Tamburro

Riccardo Tamburro

tutto ciò premesso,

si propone che l'istanza venga accolta:

- per quanto riguarda le fatturazioni emesse da Wind Telecomunicazioni S.p.a. si propone quanto segue:

- fattura n.° 7822370324 – periodo 08/11/2013 – 10/12/2013, € 37,19 (trentasette/19), storno di € 22,13 (ventidue/13) più iva al 16%, per un totale di € 25,67 (venticinque/67). Tale storno è riferito al canone per la linea ADSL non funzionante;

- fattura n.° 7901747797 – periodo 11/12/2013 – 02/01/2014, € 18,81 (diciotto/81) iva compresa, annullamento dell'intera fatturazione, in quanto né la linea voce, né tanto meno la linea ADSL erano funzionanti.

In riferimento al malfunzionamento del servizio ADSL dall' 08/11/13 al 07/12/2013 si ritiene che vada applicato l'art. 3 comma 3) (Allegato A delibera 73/11/CONS) "*Indennizzo per ritardata attivazione del servizio*". Tale articolo prevede al comma 3) che l'importo pro die previsto di euro 7,50 (sette/50), nel caso di cambio di operatore vada ridotto ad 1/5 e pertanto ad euro 1,50 (uno/50) pro die. Pertanto i giorni indennizzabili saranno 29 per un totale di euro 43,50 (quarantatre/50) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

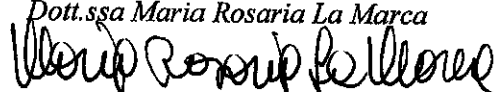
Per quanto attiene la sospensione anche della linea voce dal 08/12/2013 al 01/01/2014, si suggerisce l'applicazione dell'art.4, comma 1) (Allegato A delibera 73/11/CONS) "*Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio*"; tale articolo prevede un indennizzo di € 7,50 (sette/50) pro die per ciascun servizio accessorio. Tale indennizzo sarà corrisposto sia per la linea voce che ADSL per n.° 24 giorni. Ognuno dei due servizi sospesi pertanto genereranno un indennizzo pari ad euro € 180,00 (centottanta/00) per un totale di euro 360,00 (trecentosessanta/00) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

L'indennizzo totale che Wind Telecomunicazioni S.p.a. dovrà corrispondere all'istante sarà di euro 403,50 (quattrocentotre/50). Si ribadisce che Wind Telecomunicazioni S.p.a. dovrà inoltre procedere allo storno delle fatture come sopra indicato.

Si suggerisce inoltre un rimborso spese di giudizio pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) ai sensi della Tabella Rimborsi AGCOM.

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

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca


VISTO!
