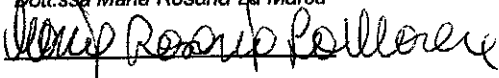


DEFINIZIONE n.° 40 /2015

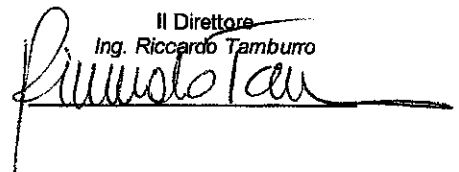
16 DIC. 2015

Oggetto: Controversia prot. 873/COM/14 del 27/05/2014 – De Rosa contro Wind telecomunicazioni S.p.A

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 del sig. De Rosa . . . presentata in data 26/05/2014, mediante il formulario GU14 assunta in data 27/05/2014 al n.° 873/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alle utenze telefoniche 0874418603 e 0874318646.

VISTI gli atti del procedimento e i verbali di Udienza di conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 21/05/2014 e del 16/06/2014

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.:

Il mancato funzionamento delle linee in questione dal 17/04/2014 (data in cui ha comunicato il guasto a Wind Telecomunicazioni S.p.a. tramite il servizio clienti) fino al 15/05/2014.

Chiede un riconoscimento del danno pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di mancato funzionamento.

LA POSIZIONE DELL'OPERATORE:

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 11/06/2014 presenta memoria difensiva nella quale afferma:

In data 17/04/2014 l'utente contattava il servizio clienti Wind telecomunicazioni S.p.a. lamentando il mancato funzionamento delle due linee telefoniche.

In data 29/04/2014 la problematica veniva risolta attraverso un intervento tecnico in loco.

Poiché l'istante si rifiutava di configurare il router e riavviare il centralino personalmente, in data 15/05/2014 si rendeva necessario un nuovo intervento tecnico in loco, con il quale si risolveva definitivamente il disservizio.

Per quanto attiene la linea telefonica 0874418603 risulta che nel periodo interessato l'istante abbia effettuato traffico telefonico.

Per spirito conciliativo viene offerto al cliente un indennizzo di euro 230,00 (duecentotrenta/00) per numero 23 giorni a partire dal 22/04/2013 (data prevista di risoluzione del mancato funzionamento della linea telefonica così come al paragrafo 2.2 della Carta dei servizi Wind Telecomunicazioni S.p.a.)

MOTIVAZIONI DELLA DECISIONE:

In data 16/06/2014, alle ore 9,50, presso la sede del CO.RE.COM Molise si svolge l'Udienza di definizione, la parte istante è presente, mentre per la Wind Telecomunicazioni S.p.a., nessun rappresentante è presente.

Tutto ciò premesso,

si decide che l'istanza è parzialmente accolta relativamente:

Infatti per quanto attiene la linea telefonica 0874418603 risulta dalla memoria difensiva di Wind telecomunicazioni S.p.a.:che nel periodo interessato l'istante abbia effettuato traffico telefonico e nessuna memoria difensiva a tale proposito è stata contrapposta dal sig. De Rosa

Per quanto riguarda la linea telefonica 0874318646 l'istanza è meritevole di accoglimento applicando l' art. 5 "Indennizzo per malfunzionamento del servizio" comma 1) che prevede un indennizzo pro die di euro 5,00 (cinque/00); nel caso di specie è da indennizzare un periodo di giorni 23 (dal 22/04/2013, data prevista di risoluzione del mancato funzionamento della linea telefonica così come al paragrafo 2.2 della Carta dei servizi Wind Telecomunicazioni S.p.a) al 15/05/2014 pari ad euro 115,00 (centoquindici/00); essendo una utenza configurata come "Affari" l'importo verrà raddoppiato per un totale de euro 230,00 (duecentotrenta/00) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

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 parzialmente l'istanza di definizione presentata in data 26/05/2014 dal sig. De Rosa mediante il formulario GU14 assunta in data 27/05/2014 al n.° 873/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alle utenze telefoniche 0874418603 e 0874318646.

Che la società Wind telecomunicazioni S.p.A è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 230,00 (duecentotrenta/00) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e 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

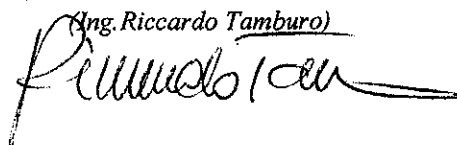
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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, lì 15 dicembre 2015

IL SEGRETARIO GENERALE
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.

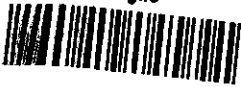
Campobasso,

Il Direttore

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0009262/15 Del 15/12/2015
Interna - Consiglio -



Al Segretario Generale
del consiglio regionale del Molise
ing. Riccardo Tamburro
SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione - Relazione pratica 873/COM/14 del 27/05/2014 del 30/07/2014 - De Rosa
- Wind Telecomunicazioni S.p.a**

In data 26/05/2014 il sig. De Rosa _____, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 27/05/2014 al n.° 873/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alle utenze telefoniche 0874418603 e 0874318646.

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

Il mancato funzionamento delle linee in questione dal 17/04/2014 (data in cui ha comunicato il guasto a Wind Telecomunicazioni S.p.a. tramite il servizio clienti) fino al 15/05/2014.

Chiede un riconoscimento del danno pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di mancato funzionamento.

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 11/06/2014 presenta memoria difensiva nella quale afferma:

In data 17/04/2014 l'utente contattava il servizio clienti Wind telecomunicazioni S.p.a. lamentando il mancato funzionamento delle due linee telefoniche.

In data 29/04/2014 la problematica veniva risolta attraverso un intervento tecnico in loco.

Poiché l'istante si rifiutava di configurare il router e riavviare il centralino personalmente, in data 15/05/2014 si rendeva necessario un nuovo intervento tecnico in loco, con il quale si risolveva definitivamente il disservizio.

Per quanto attiene la linea telefonica 0874418603 risulta che nel periodo interessato l'istante abbia effettuato traffico telefonico.

Per spirito conciliativo viene offerto al cliente un indennizzo di euro 230,00 (duecentotrenta/00) per numero 23 giorni a partire dal 22/04/2013 (data prevista di risoluzione del mancato funzionamento della linea telefonica così come al paragrafo 2.2 della Carta dei servizi Wind Telecomunicazioni S.p.a.)

Visto il verbale di Udienza conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 21/05/2014 e del 16/06/2014

tutto ciò premesso,

si propone che l'istanza venga parzialmente accolta:

Infatti per quanto attiene la linea telefonica 0874418603 risulta dalla memoria difensiva di Wind telecomunicazioni S.p.a. che nel periodo interessato l'istante abbia effettuato traffico telefonico e nessuna memoria difensiva a tale proposito è stata contrapposta dal sig. De Rosa

Per quanto riguarda la linea telefonica 0874318646 l'istanza è meritevole di accoglimento applicando l'art. 5 "Indennizzo per malfunzionamento del servizio" comma 1) che prevede un indennizzo pro die di euro 5,00 (cinque/00); nel caso di specie è da indennizzare un periodo di giorni 23 (dal 22/04/2013, data prevista di risoluzione del mancato funzionamento della linea telefonica così come al paragrafo 2.2 della Carta dei servizi Wind Telecomunicazioni S.p.a.) al 15/05/2014 pari ad euro 115,00 (centoquindici/00); essendo una utenza configurata come "Affari" l'importo verrà raddoppiato per un totale di euro 230,00 (duecentotrenta/00) a cui andranno sommati gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

Campobasso, 15 dicembre 2015

U.S.T.O.
Riccardo

Il funzionario responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca
Maria Rosaria La Marca