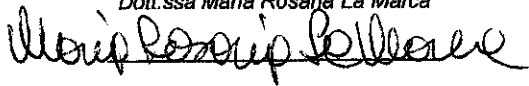


DEFINIZIONE n.° 48 /2015

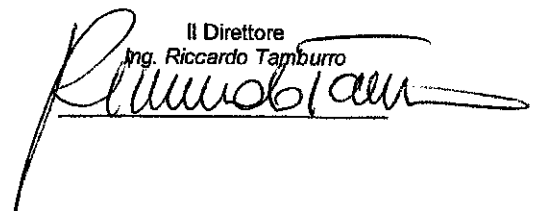
16 DIC. 2015

Oggetto: Controversia prot. 1258/COM/14 del 30/07/2014 – Fantone .. 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 dell'utente sig. Fantone presentata in data 21/07/2014 mediante il formulario GU14 assunta in data 30/07/2014 al n.° 1258/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alla utenza telefonica 087490451.

VISTI gli atti del procedimento e i verbali di Udienza di conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 21/07/2014 e del 12/09/2014

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' ISTANCE:

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

L'applicazione di una offerta diversa da quella sottoscritta nel relativo contratto denominata "Tutto incluso" ed avente un costo mensile di euro 29,95 (ventinove/95) per 24 mesi.

Il ricalco delle fatture:

- 1) 8805870047 importo euro 123,46 periodo 21/11/2011 – 20/03/2012
- 2) 8809529664 importo euro 109,15 periodo 21/03/2012 – 20/05/2012
- 3) 8818259663 importo euro 153,66 periodo 21/07/2012 – 20/09/2012

in quanto a tale fatturazione non era stata applicata l'iva al 4% bensì al 15% (come da prassi). Tale richiesta trova giustificazione nell'invio di documentazione sanitaria attestante lo stato di Handicap con condizione di gravità dell'utente intestatario del contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.a. , e pertanto meritevole dell'applicazione dell'iva al 4%.

Ed inoltre la specificazione del traffico effettuato al fine di determinare se gli importi fatturati siano esatti.

LA POSIZIONE DELL'OPERATORE:

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 09/09/2014 presenta memoria difensiva nella quale afferma:

In data 31/01/2012 l'utente attivava con Wind telecomunicazioni S.p.a. l'offerta "Tutto incluso" che prevedeva un canone bimestrale di euro 42,30 (quarantadue/30) divenute poi dal 01/10/2013 42,65 per il passaggio dell'iva al 22%;

Per quanto riguarda il traffico rilevato sulla linea telefonica in oggetto, non sono state registrate anomalie, ma telefonate verso cellulari che esulavano dal contratto sottoscritto; a ben vedere fino al 21/07/2012 all'istante non è stato calcolato il canone di abbonamento, per cui l'unica anomalia presente è a favore del cliente.

Relativamente all'applicazione dell'iva al 4% così come previsto dalla legge 104/92, la documentazione è stata inviata ad un numero errato di fax e dunque non intestato a Wind telecomunicazioni S.p.a. In data 13/02/2014 l'utente migrava verso altro operatore.

Per quanto esposto chiede il rigetto dell'istanza in quanto infondata.

MOTIVAZIONI DELLA DECISIONE:

In data 12/09/2014, alle ore 10,45, presso la sede del CO.RE.COM Molise si svolge l'Udienza di definizione, per la parte istante è presente il sig. Fantone mentre per la Wind Telecomunicazioni S.p.a., nessun rappresentante è presente.

Tutto ciò premesso,

si decide che l'istanza non è accolta:

Dall'analisi della fatturazione in oggetto non si evidenziano irregolarità da parte di Wind telecomunicazioni S.p.a. ed in merito al canone di abbonamento attribuito nelle fatturazioni, corrisponde a quello sottoscritto nel contratto dall'istante, se non con una minore fatturazione iniziale tutta a vantaggio dell'utente. Per quanto attiene l'invio della documentazione relativa alla legge 104/92 che prevede l'applicazione dell'iva al 4%, tale documentazione andava inviata tramite raccomandata A/R o attualmente anche tramite PEC a Wind telecomunicazioni S.p.a. così come previsto dalla normativa vigente.

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 non accogliere la richiesta ricalcolo delle fatturazioni oggetto dell'istanza in quanto non si evidenziano irregolarità da parte di Wind telecomunicazioni S.p.a. ed in merito al canone di abbonamento attribuito nelle fatturazioni, corrisponde a quello sottoscritto nel contratto dall'istante, se non con una minore fatturazione iniziale tutta a vantaggio dell'utente; per quanto attiene l'invio della documentazione relativa alla legge 104/92 che prevede l'applicazione dell'iva al 4%, tale documentazione andava inviata in conformità con la normativa vigente.

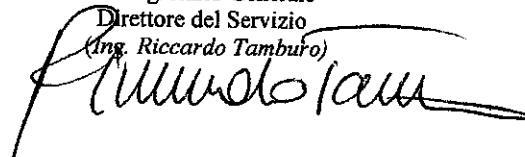
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

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. 0009247/15 Del 15/12/2015
Interna - Consiglio -



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

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1258/COM/14 del 30/07/2014 – Fantone – Wind Telecomunicazioni S.p.a .

In data 21/07/2014 il sig. Fantone ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 30/07/2014 al n.° 1258/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.a. relativa alla utenza telefonica 087490451.

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

L'applicazione di una offerta diversa da quella sottoscritta nel relativo contratto denominata "Tutto incluso" ed avente un costo mensile di euro 29,95 (ventinove/95) per 24 mesi.

Il ricalcolo delle fatture:

- 1) 8805870047 importo euro 123,46 periodo 21/11/2011 – 20/03/2012
- 2) 8809529664 importo euro 109,15 periodo 21/03/2012 – 20/05/2012
- 3) 8818259663 importo euro 153,66 periodo 21/07/2012 – 20/09/2012

in quanto a tale fatturazione non era stata applicata l'iva al 4% bensì al 15% (come da prassi). Tale richiesta trova giustificazione nell'invio di documentazione sanitaria attestante lo stato di Handicap con condizione di gravità dell'utente intestatario del contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.a , e pertanto meritevole dell'applicazione dell'iva al 4%.

Ed inoltre la specificazione del traffico effettuato al fine di determinare se gli importi fatturati siano esatti.

La società Wind telecomunicazioni S.p.a. in data 09/09/2014 presenta memoria difensiva nella quale afferma:

In data 31/01/2012 l'utente attivava con Wind telecomunicazioni S.p.a. l'offerta "Tutto incluso" che prevedeva un canone bimestrale di euro 42,30 (quarantadue/30) divenute poi dal 01/10/2013 42,65 per il passaggio dell'iva al 22%;

Per quanto riguarda il traffico rilevato sulla linea telefonica in oggetto, non sono state registrate anomalie, ma telefonate verso cellulari che esulavano dal contratto sottoscritto; a ben vedere fino al 21/07/2012 all'istante non è stato calcolato il canone di abbonamento, per cui l'unica anomalia presente è a favore del cliente.

Relativamente all'applicazione dell'iva al 4% così come previsto dalla legge 104/92, la documentazione è stata inviata ad un numero errato di fax e dunque non intestato a Wind telecomunicazioni S.p.a. In data 13/02/2014 l'utente migrava verso altro operatore.

Per quanto esposto si richiede il rigetto dell'istanza in quanto infondata.

Visto il verbale di Udienza conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 21/07/2014 e del 12/09/2014

tutto ciò premesso,

si propone che l'istanza non venga accolta:

Dall'analisi della fatturazione in oggetto non si evidenziano irregolarità da parte di Wind telecomunicazioni S.p.a.; per quanto attiene l'invio della documentazione relativa alla legge 104/92 che prevede l'applicazione dell'iva al 4% , tale documentazione andava inviata tramite raccomandata A/R o attualmente anche tramite PEC a Wind telecomunicazioni S.p.a così come previsto dalla normativa vigente. .

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

Campobasso, 16 dicembre 2015

Il funzionario responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

VISTO: