

Verbale n. 30

Adunanza del 4/11/2019

OGGETTO: **DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A.**(GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) – Operatore: Wind Tre S.p.A
Oggetto della controversia:

Fatturazione a 28 giorni – costi di incasso -Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata.

Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n.P1078494293

DELIBERAZIONE Nº 4.0/2019

L'anno duemiladicianove (2019) il giorno Austro... (.O.4..) del mese di M.OVEMBRE... nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

| Nominativo | Carica | Presente | Assente |
|-----------------|-----------------|----------|---------|
| FABIO TALUCCI | Presidente | \times | |
| NICOLA LAVANGA | Vice presidente | × | |
| ANGELA CATALANO | Componente | X | |

Verbalizza il Presidente del Comitato Corecom dr. Fabio Talucci.

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell'OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo" in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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";





Pag. 1

23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18)

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n.259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni";

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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" (di seguito "Regolamento sugli indennizzi"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche";

VISTO il "Regolamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" di cui alla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n.339/18/CONS recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma, ai sensi dell'articolo 3 comma 3, dell'accordo quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com.";

VISTO l'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS;

VISTE le istanze presentate dal ricorrente mediante formulario GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18, procedimenti riuniti, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato

& A

Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Wind Tre S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi agli espletati tentativi obbligatori di conciliazione: verbali UG 38/17 del 19/01/18; UG 505/17 del 01/08/17; UG 563/17 del 08/09/17; UG 790/17 del 05/12/17; UG 646/18 del 25/09/18; UG 287/18 del 03/04/18;

VISTA la nota prot. n.54993119/18 del 19/03/2018 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e la riunione delle controversie sopra elencate.

VISTO il verbale di udienza di definizione n.55/2018 del 03/07/2018 di rinvio a successiva udienza in attesa della pronuncia del TAR Lazio in merito alla questione controversa;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 84/2018 del 17/12/2018 di mancato accordo.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n7660. del 65/10/19 come condivisa dal Segretario generale del Consiglio, Direttore del Servizio, che si allega alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrale e sostanziale;

Tutto ciò premesso,

UDITA la relazione del Presidente dott. Fabio Talucci.

Il Comitato, nel condividere e fare propria l'allegata relazione istruttoria prot. n.7.66.0. del 2.5/19/2019 all'unanimità. DELIBERA

- 1. In accoglimento parziale dell'istanze: GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18 - procedimenti riuniti - del sig. B.G. Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n.P1078494293, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, si delibera che la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 0874...99, secondo le modalità già stabilite dalla Delibera n. 115/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.
- 2. Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.







In forza all'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs 1° agosto 2003, n.259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B) del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n.104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art.119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera è formata da n. 4 facciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il verbalizzante Presidente Dr. Fabio Talucci Il Vice Presidente Avv. Nicola Lavanga Il Componente Avv. Angela Catalano





Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO: Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A.

(GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) - Wind Tre S.p.A

Oggetto della controversia:

Fatturazione a 28 giorni – costi di incasso - Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n.P1078494293

Il Responsabile dell'istruttoria

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell'OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo" in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n.259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1º gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni";

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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" (di seguito "Regolamento sugli indennizzi"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche";

VISTO il "Regolamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" di cui alla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n.339/18/CONS recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma, ai sensi

DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A.

dell'articolo 3 comma 3, dell'accordo quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com.";

VISTO l'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS;

VISTE le istanze presentate dal ricorrente mediante formulario GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18, procedimenti riuniti, con cui l'istante ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Wind Tre S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi agli espletati tentativi obbligatori di conciliazione: verbali UG 38/17 del 19/01/18; UG 505/17 del 01/08/17; UG 563/17 del 08/09/17; UG 790/17 del 05/12/17; UG 646/18 del 25/09/18; UG 287/18 del 03/04/18;

VISTA la nota prot. n.54993119/18 del 19/03/2018 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e la riunione delle controversie sopra elencate.

VISTO il verbale di udienza di definizione n.55/2018 del 03/07/2018 di rinvio a successiva udienza in attesa della pronuncia del TAR Lazio in merito alla questione controversa;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 84/2018 del 17/12/2018 di mancato accordo.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione del ricorrente.

L'istante, intestatario di utenza telefonica, fissa 0874...99, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società"), la emissione di fatture richiamate nei relativi n.5 ricorsi riuniti di cui all'oggetto. In particolare, l'istante lamenta che nelle bollette evidenziate nei n. 5 ricorsi <<l'operatore ha fatturato difformemente da quanto prescritto dalla delibera AGCOM n. 121/17/CONS ed ha addebitato non meglio specificati "costi di incasso" inesistenti o quanto meno non specificati, peraltro apponendovi anche l'IVA, assurda per un rimborso spese, così incorrendo in tutti gli inadempimenti di cui alla sezione "Oggetto della controversia" appena sopra presente. La mail ciclostilata di risposta del ... (vengono indicate date differenti a secondo del contesto dei vari ricorsi) NON costituisce riscontro al mio reclamo in quanto non dice assolutamente nulla di nulla, limitandosi ad affermare che tale reclamo non è accoglibile, senza comunicare uno straccio di perché né fornirei richiesti giustificativi dei presunti costi di incasso".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Immediato adeguamento della periodicità di fatturazione alle prescrizioni della citata delibera;
- ii. Definitiva eliminazione dalle bollette dei "costi di incasso" di cui sopra;
- iii. Rimborso di quanto corrisposto in eccedenza all'operatore per la fatturazione a 28 anziché a 30 giorni (cosiddetta tredicesima mensilità) anche a titolo di IVA;
- iv. Rimborso dei "costi di incasso" addebitati e della relativa IVA;
- v. Riconoscimento a proprio favore di tutti gli indennizzi nella fattispecie possibili secondo le specifiche norme vigenti in materia, di cui si fa riserva di esatta quantificazione in sede di udienza di definizione.

Posizione dell'operatore Wind Tre s.p.a.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria del 23/08/2017, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di "riconoscimento di maggiori danni" formulata dall'istante che non comportando rimborsi o indennizzi da parte dell'operatore, sarebbero in contrasto con

DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A.







Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA UFFICIO SEGRETERIA E SUPPORTO AMMINISTRATIVO AL CORECOM

Spett.le Wind tre s.p.a. conciliawind@pec.windtre.it windtrespa@pec.wintre.it escalation ar@pec.h3g.it

signor Giuseppe Bramante Via M. Pietravalle, 5 Campobasso giuseppe.bramante@mypec.eu

Oggetto:

Controversia promossa dall'utente G. Bramante / Wind 3 s.p.a. Notifica deliberazione n. 40 del 04/11/2019 del CO.RE.COM. Molise

In relazione alla pratica di cui all'oggetto, si trasmette in allegato la deliberazione del Comitato Corecom Molise n. 40 del 04/11/2019, da valere a tutti gli effetti di Legge quale notifica.

p. Il Direttore del Servizio Il Segretario Generale Avv. Sandra Scarlatelli

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 24 del D.lgs 07/03/2005 n. 82

consists of teaconale del Napiuse

AUDICARA EL LA ABRICA DE L'ESTATA DE L'ABRICA DE LA SARRIGA DE L'ABRICA DE L'

La provinción de la caractería de la car

erotyska posternio acope erotyska protesta erotyska posternio erotyska posternio

and the second s

to hope t

re religion de discreta en la collega de un la principa de la principa de la principa de la collega de la collega

akullak dalah baharata 150 dentah baharata 150 dentah baharat baharat

it, is fluid selective publicated are managers are larger among the contract continue and meaning and an emphysical



Verbale n. 30

Adunanza del 4/11/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) – Operatore: Wind Tre S.p.A Oggetto della controversia:

Fatturazione a 28 giorni – costi di incasso Oggetto del contratto:
Servizio di telefonia fissa – utenza privata.

Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n.P1078494293

DELIBERAZIONE Nº 40/2019

L'anno duemiladicianove (2019) il giorno .Quattro... (.Q.H..) del mese di M.O.V.E.H.B.C.E... nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

| Nominativo | Carica | Presente | Assente |
|-----------------|-----------------|----------|---------|
| FABIO TALUCCI | Presidente | × | |
| NICOLA LAVANGA | Vice presidente | × | |
| ANGELA CATALANO | Componente | × | |

Verbalizza il Presidente del Comitato Corecom dr. Fabio Talucci.

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell'OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo" in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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";

#



VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n.259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni";

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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" (di seguito "Regolamento sugli indennizzi"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

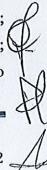
VISTA la delibera n. 203/18/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche";

VISTO il "Regolamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" di cui alla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n.339/18/CONS recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma, ai sensi dell'articolo 3 comma 3, dell'accordo quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com.";

VISTO l'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS;

VISTE le istanze presentate dal ricorrente mediante formulario GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18, procedimenti riuniti, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato



Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Wind Tre S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi agli espletati tentativi obbligatori di conciliazione: verbali UG 38/17 del 19/01/18; UG 505/17 del 01/08/17; UG 563/17 del 08/09/17; UG 790/17 del 05/12/17; UG 646/18 del 25/09/18; UG 287/18 del 03/04/18;

VISTA la nota prot. n.54993119/18 del 19/03/2018 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e la riunione delle controversie sopra elencate.

VISTO il verbale di udienza di definizione n.55/2018 del 03/07/2018 di rinvio a successiva udienza in attesa della pronuncia del TAR Lazio in merito alla questione controversa;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 84/2018 del 17/12/2018 di mancato accordo.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n7660. del 25/19/19 come condivisa dal Segretario generale del Consiglio, Direttore del Servizio, che si allega alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrale e sostanziale;

Tutto ciò premesso,

UDITA la relazione del Presidente dott. Fabio Talucci.

Il Comitato, nel condividere e fare propria l'allegata relazione istruttoria prot. n.7.660 del 2.5/19/2019 **DELIBERA** all'unanimità,

- 1. In accoglimento parziale dell'istanze: GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18 - procedimenti riuniti - del sig. B.G. Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n.P1078494293, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, si delibera che la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 0874...99, secondo le modalità già stabilite dalla Delibera n. 115/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.
- 2. Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.







In forza all'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs 1° agosto 2003, n.259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B) del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n.104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art.119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera è formata da n. 4 facciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il verbalizzante Presidente Dr. Fabio Talucci Il Vice Presidente Avv. Nicola Lavanga Il Componente Avv. Angela Catalano

That Veri

Consiglio Regionale del Molise Prot.7660 del 25 – 10 – 2019 Sezione:INTERNO





Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise Sede

Pag. 1

DOCUMENTO ISTRUTTORIO: Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A.

(GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) - Wind Tre S.p.A

Oggetto della controversia:

Fatturazione a 28 giorni – costi di incasso -

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa - utenza privata.

Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n.P1078494293

Il Responsabile dell'istruttoria

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell'OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo" in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n.259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni";

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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" (di seguito "Regolamento sugli indennizzi"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche";

VISTO il "Regolamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" di cui alla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n.339/18/CONS recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma, ai sensi

DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A.

dell'articolo 3 comma 3, dell'accordo quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com.";

VISTO l'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS;

VISTE le istanze presentate dal ricorrente mediante formulario GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18, procedimenti riuniti, con cui l'istante ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Wind Tre S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi agli espletati tentativi obbligatori di conciliazione: verbali UG 38/17 del 19/01/18; UG 505/17 del 01/08/17; UG 563/17 del 08/09/17; UG 790/17 del 05/12/17; UG 646/18 del

25/09/18; UG 287/18 del 03/04/18;

VISTA la nota prot. n.54993119/18 del 19/03/2018 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e la riunione delle controversie sopra elencate.

VISTO il verbale di udienza di definizione n.55/2018 del 03/07/2018 di rinvio a successiva udienza in

attesa della pronuncia del TAR Lazio in merito alla questione controversa;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 84/2018 del 17/12/2018 di mancato accordo.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione del ricorrente.

L'istante, intestatario di utenza telefonica, fissa 0874...99, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società"), la emissione di fatture richiamate nei relativi n.5 ricorsi riuniti di cui all'oggetto. In particolare, l'istante lamenta che nelle bollette evidenziate nei n. 5 ricorsi <<l'operatore ha fatturato difformemente da quanto prescritto dalla delibera AGCOM n. 121/17/CONS ed ha addebitato non meglio specificati "costi di incasso" inesistenti o quanto meno non specificati, peraltro apponendovi anche l'IVA, assurda per un rimborso spese, così incorrendo in tutti gli inadempimenti di cui alla sezione "Oggetto della controversia" appena sopra presente. La mail ciclostilata di risposta del ... (vengono indicate date differenti a secondo del contesto dei vari ricorsi) NON costituisce riscontro al mio reclamo in quanto non dice assolutamente nulla di nulla, limitandosi ad affermare che tale reclamo non è accoglibile, senza comunicare uno straccio di perché né fornirei richiesti giustificativi dei presunti costi di incasso".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Immediato adeguamento della periodicità di fatturazione alle prescrizioni della citata delibera;
- ii. Definitiva eliminazione dalle bollette dei "costi di incasso" di cui sopra;
- iii. Rimborso di quanto corrisposto in eccedenza all'operatore per la fatturazione a 28 anziché a 30 giorni (cosiddetta tredicesima mensilità) anche a titolo di IVA;
- iv. Rimborso dei "costi di incasso" addebitati e della relativa IVA;
- v. Riconoscimento a proprio favore di tutti gli indennizzi nella fattispecie possibili secondo le specifiche norme vigenti in materia, di cui si fa riserva di esatta quantificazione in sede di udienza di definizione.

Posizione dell'operatore Wind Tre s.p.a.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria del 23/08/2017, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di "riconoscimento di maggiori danni" formulata dall'istante che non comportando rimborsi o indennizzi da parte dell'operatore, sarebbero in contrasto con

DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A.

quanto statuito dall'articolo 19, comma 4, e 5 del Regolamento Allegato A , Delibera 173/07/CONS.

L'operatore afferma che al momento di sottoscrizione del contratto (09/03/2017) l'istante era a conoscenza della fatturazione a 4 settimane, fatturazione applicata ai clienti già dal 10/10/2016; in ogni caso la relativa comunicazione era presente anche sul sito istituzionale di Wind Tre s.p.a.

Riguardo ai costi di incasso l'operatore afferma che con l'invio della fatturazione ha comunicato all'istante le clausole delle condizioni generali di contratto in materia e relative modifiche con la possibilità di recesso del cliente in caso di mancata accettazione delle modifiche stesse.

In merito al presunto reclamo WIND Tre S.p.a. ha rappresentato che al reclamo scritto pervenuto il 23/05/2017 ha regolarmente riscontrato il 25/05/2017 sia mediante invio di comunicazione scritta sia mediante contatto al cliente.

In occasione del successivo ricorso prodotto dall'istante in data 06/12/2017 con GU14/13250/2017, WIND Tre s.p.a. con proprie memorie dell' 11/01/2018 conferma la tesi difensiva del 23/08/2017, innanzi riportata, e chiede una sospensione della definizione in attesa degli esiti del ricorso pendente presso il TAR e delle azioni che la medesima società sta attivamente operando ai fini dell'adeguamento normativamente previsto.

Passando all'esame della questione:

In via preliminare si rappresenta che non può trovare accoglimento la generica eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore, con riferimento alle richieste dell'istante che non comportino rimborsi o indennizzi; infatti si prende atto, che il ricorrente chiede, nel formulario GU14, un "riconoscimento di maggiori danni", tuttavia bisogna considerare che pur essendo il risarcimento del danno estraneo alla competenza dell'Autorità la cui sfera riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia se, come nel caso in specie, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto ad un ristoro al disservizio subìto, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà, poi rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (art.14 III.1.3 - Delibera 276/13/CONS –linee guida). Pertanto si ritiene di rigettare l'eccezione di inammissibilità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dalla normativa sopra elencata e degli orientamenti dell'Autorità evincibili dalla Determina Direttoriale n. 20/19/DTC, si ritiene che le richieste dalla parte istante espresse su formulari GU14 sulla base delle quali richieste l'operatore ha costruito le proprie memorie difensive nel contesto dell'attuale procedura, possano essere parzialmente accolte, come di seguito riportato.

In riferimento alle richieste di cui ai punti i. e iii. relativi a una utenza di telefonia fissa, tese al ripristino della cadenza di fatturazione a 30 giorni con restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, si rileva che la prima richiesta risulta già soddisfatta in quanto Wind Tre, in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, ha ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017. Merita invece accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A.

Rispetto alle richieste sub ii. e sub iv., volte all'eliminazione immediata delle voci in bolletta come costi di incasso, oltre alla restituzione di quanto finora ingiustamente addebitato, si ritiene che WIND Tre ha comunicato mediante informativa in fattura la previsione di detti costi senza che l'istante si sia avvalso della facoltà di recesso dal contratto, pertanto, tali costi risultano dovuti. Pertanto detta richiesta non può essere accolta e quindi viene respinta.

Riguardo al punto v. di richiesta generica di indennizzi, si è dell'avviso che, dall'esame degli atti, si può dedurre una richiesta da parte del ricorrente di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, risposta che l' istante insufficiente.

Nel merito, dall'esame della documentazione depositata da entrambe le parti è stato possibile verificare che, a fronte della reclamo scritto pervenuto il 23/05/2017 l'operatore ha regolarmente riscontrato in data 25/05/2017 mediante invio di comunicazione scritta al cliente. Sempre in tema di reclami si ritiene che Wind Tre s.p.a. abbia puntualmente risposto ai reclami prodotti verbalmente dal ricorrente, sia esplicitando nella forma scritta, dettagliatamente la risposta come nel caso del riscontro del 23/12/2017, sia informando l'utente sulla normativa di riferimento quali le Condizioni generali di contratto, la Carta dei Servizi con relativi link di riferimento come nei casi di riscontro del 19/02/2017, 25/05/2017, 13/09/2017 tutti in forma scritta. Pertanto in riferimento al punto v. si ritiene non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami, né si ravvisano gli estremi per il riconoscimento di altra tipologia di indennizzi, pertanto si rigetta la richiesta.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n. P1078494293 nei confronti di Wind Tre S.p.a. nei seguenti termini:

In accoglimento parziale dell'istanza del sig. B.G. nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, si conferma che la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 0874...99, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.

Campobasso, 07 ottobre 2019

andre fen les son

Visto l'art.19, comma 1 della Delibera 173/07/CONS si condivide il presente documento istruttorio Il Segretario generale del Consiglio Regionale Direttore del Servizio

Avv. Sandra Scarlatelli

Luigi Ciambriello Luf' Que LQ

Il Responsabile dell'istruttoria

DEFINIZIONE CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A.







Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA UFFICIO SEGRETERIA E SUPPORTO AMMINISTRATIVO AL CORECOM

Spett.le Wind tre s.p.a. conciliawind@pec.windtre.it windtrespa@pec.wintre.it escalation ar@pec.h3g.it

signor Giuseppe Bramante Via M. Pietravalle, 5 Campobasso giuseppe.bramante@mypec.eu

Oggetto:

Controversia promossa dall'utente G. Bramante / Wind 3 s.p.a. Notifica deliberazione n. 40 del 04/11/2019 del CO.RE.COM. Molise

In relazione alla pratica di cui all'oggetto, si trasmette in allegato la deliberazione del Comitato Corecom Molise n. 40 del 04/11/2019, da valere a tutti gli effetti di Legge quale notifica.

p. Il Direttore del Servizio Il Segretario Generale Avv. Sandra Scarlatelli

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 24 del D.lgs 07/03/2005 n. 82

ordold iso starous. I odgieno D

a ma seine tiil oli tiem Teoribuski soomitkissäin seen Ristattiesessä saanataises Line tiil tuorikkas aanataises

eliminad eksperit songa Eskaretos se gar uzusitos (E) De 205 km/a stransas aggangs

and the second of the second o

je najegone odbe propina om om om mostro. Si pravincija i delagono do Silvensijana oddičiralika vijekom vijekom Nimbo od 100 delagoni 1904. da sakoma sakom silvensi i kongres majšanjeni

ika ad 2 Teleproperati ka 11 September 2 September 12 12 September 2 September 2 September 2

quanto statuito dall'articolo 19, comma 4, e 5 del Regolamento Allegato A , Delibera 173/07/CONS.

L'operatore afferma che al momento di sottoscrizione del contratto (09/03/2017) l'istante era a conoscenza della fatturazione a 4 settimane, fatturazione applicata ai clienti già dal 10/10/2016; in ogni caso la relativa comunicazione era presente anche sul sito istituzionale di Wind Tre s.p.a.

Riguardo ai costi di incasso l'operatore afferma che con l'invio della fatturazione ha comunicato all'istante le clausole delle condizioni generali di contratto in materia e relative modifiche con la possibilità di recesso del cliente in caso di mancata accettazione delle modifiche stesse.

In merito al presunto reclamo WIND Tre S.p.a. ha rappresentato che al reclamo scritto pervenuto il 23/05/2017 ha regolarmente riscontrato il 25/05/2017 sia mediante invio di comunicazione scritta sia mediante contatto al cliente.

In occasione del successivo ricorso prodotto dall'istante in data 06/12/2017 con GU14/13250/2017, WIND Tre s.p.a. con proprie memorie dell' 11/01/2018 conferma la tesi difensiva del 23/08/2017, innanzi riportata, e chiede una sospensione della definizione in attesa degli esiti del ricorso pendente presso il TAR e delle azioni che la medesima società sta attivamente operando ai fini dell'adeguamento normativamente previsto.

Passando all'esame della questione:

In via preliminare si rappresenta che non può trovare accoglimento la generica eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore, con riferimento alle richieste dell'istante che non comportino rimborsi o indennizzi; infatti si prende atto, che il ricorrente chiede, nel formulario GU14, un "riconoscimento di maggiori danni", tuttavia bisogna considerare che pur essendo il risarcimento del danno estraneo alla competenza dell'Autorità la cui sfera riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia se, come nel caso in specie, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto ad un ristoro al disservizio subìto, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà, poi rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (art.14 III.1.3 - Delibera 276/13/CONS –linee guida). Pertanto si ritiene di rigettare l'eccezione di inammissibilità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dalla normativa sopra elencata e degli orientamenti dell'Autorità evincibili dalla Determina Direttoriale n. 20/19/DTC, si ritiene che le richieste dalla parte istante espresse su formulari GU14 sulla base delle quali richieste l'operatore ha costruito le proprie memorie difensive nel contesto dell'attuale procedura, possano essere parzialmente accolte, come di seguito riportato.

In riferimento alle richieste di cui ai punti i. e iii. relativi a una utenza di telefonia fissa, tese al ripristino della cadenza di fatturazione a 30 giorni con restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, si rileva che la prima richiesta risulta già soddisfatta in quanto Wind Tre, in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, ha ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017. Merita invece accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Rispetto alle richieste sub ii. e sub iv., volte all'eliminazione immediata delle voci in bolletta come costi di incasso, oltre alla restituzione di quanto finora ingiustamente addebitato, si ritiene che WIND Tre ha comunicato mediante informativa in fattura la previsione di detti costi senza che l'istante si sia avvalso della facoltà di recesso dal contratto, pertanto, tali costi risultano dovuti. Pertanto detta richiesta non può essere accolta e quindi viene respinta.

Riguardo al punto v. di richiesta generica di indennizzi, si è dell'avviso che, dall'esame degli atti, si può dedurre una richiesta da parte del ricorrente di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, risposta che l' istante insufficiente.

Nel merito, dall'esame della documentazione depositata da entrambe le parti è stato possibile verificare che, a fronte della reclamo scritto pervenuto il 23/05/2017 l'operatore ha regolarmente riscontrato in data 25/05/2017 mediante invio di comunicazione scritta al cliente. Sempre in tema di reclami si ritiene che Wind Tre s.p.a. abbia puntualmente risposto ai reclami prodotti verbalmente dal ricorrente, sia esplicitando nella forma scritta, dettagliatamente la risposta come nel caso del riscontro del 23/12/2017, sia informando l'utente sulla normativa di riferimento quali le Condizioni generali di contratto, la Carta dei Servizi con relativi link di riferimento come nei casi di riscontro del 19/02/2017, 25/05/2017, 13/09/2017 tutti in forma scritta. Pertanto in riferimento al punto v. si ritiene non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami, né si ravvisano gli estremi per il riconoscimento di altra tipologia di indennizzi, pertanto si rigetta la richiesta.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.G./WIND TRE S.P.A. (GU14/8585/17 del 02/08/17; GU14/12350/17 del 06/12/17; GU14/448/18 del 12/01/18; GU14/861/18 del 23/01/18; GU14/2901/18 del 13/03/18) Wind Tre S.p.A. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata 0874...99 - Cod. cliente pratica n. P1078494293 nei confronti di Wind Tre S.p.a. nei seguenti termini:

In accoglimento parziale dell'istanza del sig. B.G. nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, si conferma che la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 0874...99, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.

Campobasso, 07 ottobre 2019

andre fen bleen

Visto l'art.19, comma 1 della Delibera 173/07/CONS si condivide il presente documento istruttorio Il Segretario generale del Consiglio Regionale Direttore del Servizio

Avv. Sandra Scarlatelli

Il Responsabile dell'istruttoria Luigi Ciambriello

dup Ove La