



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.19

Adunanza del 30 luglio 2018

## Deliberazione n. 22/2018

Oggetto: Definizione GU14 prot. 6700 del 13/06/2017S.I./Wind Telecomunicazioni S.p.A  
Spese/fatturazioni non giustificate. *Telefonia fissa*

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno trenta (30) del mese di luglio (07) nella sede di Via Colitto, 7-Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

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

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTA** la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

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

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTA** l'istanza presentata in data 13/06/2017 prot. n. 6700 presentata dall'Istante S.I. mediante formulario GU14, 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 Telecomunicazioni s.p.a. ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 15/06/2017 prot. n. 6808 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTA** la nota del 05/02/2018 prot. n. 1398 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 21/02/2018;

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 7961 del 25/07/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 7961 del 25/07/2018 :

## DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza di Definizione GU14 prot. 6700 del 13/06/2017 S.I./ Wind Telecomunicazioni S.p.A Spese/fatturazioni non giustificate. Telefonia fissa – utenza privata.
2. Di compensare le spese di procedura tra le parti.

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.

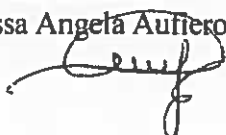
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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.

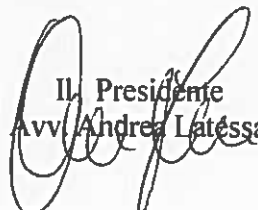
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Dr.ssa Angela Aufero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa

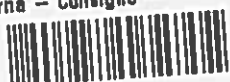




# Consiglio Regionale del Molise

Servizio di supporto al Co.Re.Com. e agli organi collettivi di garanzia

**Regione Molise**  
Consiglio Regionale  
Prot. 0007961/18 Del 25/07/2018  
Interna - Consiglio -



Spett.le Co.Re.Com. Molise

Sede

**Oggetto:** Controversi Wind . Ricorso GU14 prot. n.6700/17 del 13/06/17. Trasmissione atti.

Con riferimento alla pratica di cui all'oggetto si trasmette, per gli adempimenti di competenza, il relativo documento istruttorio.

Il Direttore del Servizio  
Dott.ssa Angela Aufiero

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

Consiglio Regionale del Molise – Servizio supporto al Co.Re.Com. e agli organi collettivi di garanzia  
Ufficio Definizioni Stragiudiziali  
Campobasso – Via Colitto 7/15 – tel. 0874/424276/79– fax 0874-482089 –  
segreteria.corecom@regione.molise.it  
PEC [corecommolise@cert.regione.molise.it](mailto:corecommolise@cert.regione.molise.it) [www.corecommolise.it](http://www.corecommolise.it)



# Consiglio Regionale del Molise

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 6700 del 13/06/2017 S.I./ Wind Telecomunicazioni S.p.A**

**Spese/fatturazioni non giustificate.**

**Telefonia fissa – utenza privata**

**Cod. utente (n. contratto) . . . . . 4**

**Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello**

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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato accordo quadro, con la quale la Regione Molise è stata delegata allo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie;

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”*;

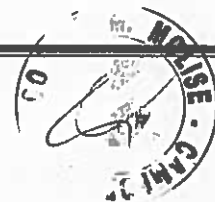
VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

PREMESSO che è stata esperita la fase di conciliazione tramite formulario UG prot. n. 4616 del 18/04/17, conclusa con verbale n. 395/17 del 08/06/2017 di mancato accordo tra le parti.

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 6700/17 del 13/06/2017 per la controversia S.I./Wind Telecomunicazioni s.p.a., la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.6808/17 del 15/06/2017, n.2 verbali di Udienza di definizione n. 17 del 21 febbraio 2018 e n. 51 del 03 luglio 2018 di cui il primo di rinvio per notifica di documentazione e il secondo di mancato accordo tra le parti.

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

L’istante ha depositato, il 13 giugno 2017, istanza di definizione, acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n. 6700/17 di pari data, avverso la compagnia Wind Telecomunicazioni S.p.A.



### La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha esposto nel formulario GU14, che *"in data 27/10/2016 ha stipulato contratto (presso rivenditore locale) di migrazione da utenza TIM a Wind con contratto "ABSOLUTE" per il costo mensile di €24,95 per un anno e successivamente di €29,95 per sempre tutti i costi IVA compresa. La fatturazione dei primi bimestri non rispetta i patti contrattuali e quanto disposto dall'Agcom con sua delibera n.121-2017 riscontrando una pubblicità ingannevole per accaparrare clientela e l'abuso di posizione dominante sulla descrizione degli ultimi due punti evidenziati.*

Per quanto sopra egli ha richiesto:

- 1) *Fatturare ogni bimestre solare applicando la delibera AGCOM n. 121/2017 come da patti contrattuali.*
- 2) *Portare la fatturazione al 08/05/2017.*
- 3) *Emettere nota di credito di € 15,24 per i primi tre bimestri.*
- 4) *Riconoscere il costo dell'intervento del delegato di € 150,00*
- 5) *Riconoscere il costo dell'intervento del delegato di € 150,00 per questa seconda sessione di tentativo di conciliazione.*

### La posizione dell'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a.

La Società Wind Telecomunicazioni, con pec del 14 luglio 2017 pervenuta in pari data al prot. n. 7872 eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza del ricorrente per i seguenti motivi: in primis poiché dichiara di aver riconosciuto al cliente lo storno parziale delle fatture contestate ed in secondo luogo l'operatore afferma di aver già provveduto a rimborsare all'istante i canoni contestati, ai sensi dell'art.2 co.1 dell'ALLA alla Delibera 73/11/Cons.

### Repliche del ricorrente

Il ricorrente in data 02 luglio 2018 inviava delle proprie deduzioni, pervenute in pari data al prot. n. 6990, con richiesta di inserimento nel verbale oggetto della seduta di udienza che si sarebbe tenuta il giorno successivo. Nel caso di specie è da evidenziare che tale documentazione è pervenuta ampiamente fuori dei termini procedurali previsti per la presentazione delle memorie e deduzioni per cui si ritiene che non possano essere assolutamente acquisite agli atti e quindi non possano essere oggetto di esame.

PRELIMINARMENTE, l'istanza è da ritenersi parzialmente ammissibile e procedibile.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante si ritiene non possa trovare accoglimento.

*-1) Fatturare ogni bimestre solare applicando la delibera AGCOM n. 121/2017 come da patti contrattuali.*

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;- infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che *"l'Autorità ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"* e al successivo comma 5 recita: *"resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"*; pertanto la presente richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un *"facere"*, esula dalle competenze dell'Autorità adita.

*-2) Portare la fatturazione al 08/05/2017.*

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;- infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che *"l'Autorità ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di*



indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto la presente richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", esula dalle competenze dell'Autorità adita.

-3) Emettere nota di credito di € 15,24 per i primi tre bimestri.

Si premette che la presente richiesta non è stata oggetto di conciliazione in quanto non presentata sul formulario UG. Pertanto si ritiene che essa non possa essere presa in esame in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.2 della Delibera 276/13/CONS. il quale contempla che: " un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni?". La sopraggiunta questione aprirebbe nuovi spunti di confronto in questa sede, su un argomento che non è stato oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo detta questione stata formulata nella precedente fase conciliativa.

Si ritiene di dover rigettare l'istanza.

Quanto alle spese di procedura, si ritiene di dover compensare le stesse tra le parti.

TUTTO CIO' PREMESSO  
PROPONE:

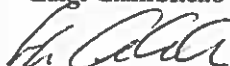
AI CO.RE.COM Molise:

- 1) Il rigetto dell' istanza di Definizione GU14 prot. 6700 del 13/06/2017 S.I./ Wind Telecomunicazioni S.p.A Spese/fatturazioni non giustificate. Telefonia fissa – utenza privata.
- 2) Di compensare le spese di procedura tra le parti.
- 3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 24 luglio 2018

Il Responsabile dell'istruttoria

Luigi Ciambriello



Visto si condivide

Il Direttore del Servizio

Angela Aufiero

