



Consiglio Regionale del Molise
 [DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]
 CO.RE.COM.-Molise

Numero: 03.....

Campobasso, 03/05/2018

Oggetto: Definizione S.M. GU14 prot. 13772 del 19/12/2017 / Wind -Infostrada s.p.a. – Mancata o parziale fornitura del servizio – Ritardo nella fornitura del servizio – Trasparenza contrattuale. Telefonia fissa utenza privata []

L'Istruttore
 Responsabile dell'istruttoria
 Luigi Ciambriello

Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
 Angela Aufiero

Angela Aufiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria
 (Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
 (Nome e Cognome)

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO 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 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;

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;

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione GU14 prot. 13772 del 19/12/2017 controversia S.M. /Wind-Infostrada s.p.a.

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile dell'istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

- 1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa con GU14 prot. n.13772/17 del 19/12/2017, Wind Tre Infostrada è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

a) € 265,00 (duecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento di n.2 servizi (voce e ADSL), ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

b) Riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura a carico di WIND Tre Infostrada.

c) Resta ferma la facoltà dell'utente di esercitare il diritto di recesso dal contratto con esenzione spese.

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.

Ai sensi dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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 determina formata da n. 2 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio

Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: Definizione S.M. GU14 prot. 13772/17 del 19/12/2017

Wind - Infostrada S.p.A

**Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio - Ritardo nella fornitura del servizio -
Trasparenza contrattuale.
Telefonia fissa - utenza privata**

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 dall'1 gennaio 2018;

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"*;

VISTI gli atti del procedimento, il formulario prot. 13772/17 del 19/12/2017 per la controversia M.S. c/ Wind S.p.A. Infostrada, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, il verbale di conciliazione n.678 del 19/10/17 nel quale si attesta che nessun accordo è stato raggiunto, il verbale di Udienza di definizione n.18 del 21 febbraio 2018 con cui non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia;

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

Il ricorrente ha depositato il 19/12/17, presso il CO.RE.COM. Molise, istanza di definizione della controversia avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per: *Mancata o parziale fornitura del servizio, Ritardo nella fornitura del servizio, Trasparenza contrattuale*. Utenza privata – telefonia fissa.

Le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione in data 19/10/2017 e alla udienza di definizione in data 21/02/2018 ed in entrambe non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

L'istante dichiara di aver sottoscritto in data 04/01/2017 con Wind, una proposta contrattuale "Absolute fibra", comprendente sia internet, sia servizio voce. Sin dal momento del passaggio dal precedente gestore a Wind-Infostrada il ricorrente lamenta dei disservizi che asserisce, aver comunicato tempestivamente sia mediante telefono sia per iscritto, senza ricevere risposta o soluzione alcuna. L'istante lamenta che il servizio voce non è funzionante o funziona per breve periodo, mentre il servizio internet non rispetta la velocità di navigazione che era stata garantita con il contratto sottoscritto.

Per quanto sopra il ricorrente ha formulato il seguente petitum:

- 1) *In primis l'applicazione immediata del contratto sottoscritto.*
- 2) *In subordine una proposta contrattuale più vantaggiosa per l'istante.*
- 3) *Indennizzo per il disservizio voce e internet.*
- 4) *Indennizzo per mancata attivazione del contratto sottoscritto (condizioni diverse senza comunicazione alcuna anche in merito alla velocità di navigazione).*
- 5) *Indennizzo per mancata risposta ai reclami.*
- 6) *Restituzione della penale pagata alla precedente società.*

Wind S.p.A, con memoria del 18 gennaio 2018 pervenuto al prot.724/18 del 19/1/18, si è costituita producendo un excursus dell'iter relativo all'utenza in questione con cui dichiara e/o conferma:

- l'esistenza del piano tariffario Absolute Fibra 100 VULA in promozione espletato il 27/01/2017.
- il contatto attivato dall'utente in data 27/01/17 con il servizio clienti, per la segnalazione di lentezza di navigazione al quale l'operatore dava riscontro il 06/02/17 con segnalazione di esito: "linea non migliorabile".
- in data 06/2/17 attraverso dealer l'utente segnalava nuovamente una lentezza di navigazione ovvero l'utente lamentava di navigare con la Fibra a 6 mb/s; in data 02/03/17 veniva riferito allo stesso istante che "la linea ADSL non era migliorabile".
- in data 14/02/17 perviene PEC dell'istante di contestazione della velocità di navigazione a 6 mega: il reclamo viene gestito specificando che la linea "non era migliorabile".



- in data 20/02/20/02/17 su segnalazione dell'utente per cadute di comunicazione, l'operatore apriva una pratica di guasto indentificata con Ratt 1-308941366180 che si chiudeva in data 22/02/17 con esito "...linea non migliorabile..."

- in data 27/02/17 a seguito di chiusura di reclamo PEC proveniva all'operatore reclamo da Adiconsum in data 04/04/17 ed in seguito ad ulteriore verifica tecnica l'operatore rilevava che il servizio era funzionante e la velocità non migliorabile, pertanto veniva contattato l'utente (e l'associazione di consumatori) in data 15/05/17 e 27/05/17 prospettando la possibilità di recesso senza costi di attivazione.

L'operatore Wind Tre, entrando nel merito della controversia, afferma che non risulta alcun malfunzionamento del servizio voce e, a dimostrazione di quanto affermato, produce il traffico registrato nei tabulati allegati alle proprie memorie. Inoltre la Wind, relativamente al servizio internet, non riconosce il test prodotto dal ricorrente perché non effettuato con programma Ne.Me.Sys che, a detta dell'operatore, è il programma ufficiale - software certificato, secondo l'art.7 comma 4 della Delibera 244/08/CSP.

L'operatore richiama l'art. 2.2 della carta dei servizi con cui WIND *si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione ad eccezione dei guasti di particolare complessità riguardo ai quali WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale...*, per cui il diritto all'indennizzo nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno.

WIND Tre richiama la Delibera Agcom n.69/11/CIR secondo cui "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'autorità, un reclamo all'operatore senza del quale il gestore non ha contezza del guasto e non può provvedere alla sua risoluzione. A sostegno di detta tesi l'Operatore richiama anche la Determina direttoriale 59/15/DIT, la delibera Agcom n.70/12/CIR e la Delibera Agcom n.3/11/CIR che prevedono che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

In ordine all'indennizzo richiesto dall'istante per mancata risposta al reclamo, WIND rappresenta "*di aver regolarmente riscontrato come da allegati*".

Il ricorrente con memoria di replica del 30/01/2018 prot. n. 1190 pervenute in data 31/01/18, afferma che l'utente è passato da altro operatore a Wind Tre al fine di fruire di un servizio più efficiente, mentre al contrario sin dal momento del contratto sono iniziati i disservizi non solo per quanto riguarda la navigazione, ma anche per il servizio "voce", disservizi tempestivamente comunicati a Wind Tre. Il servizio voce nell'arco temporale dal 27/01/17 fino al mese di marzo 2017 passava da periodi di totale isolamento a periodi di malfunzionamento con conversazioni, sospese mentre erano in atto e poi con isolamento della linea. Servizio internet: l'utente afferma che la navigazione sottoscritta e garantita non è mai stata rispettata in quanto, come da test di navigazione allegato, invece dei 100 mega la velocità era di circa 6 mega inferiore persino a quella avuta con il precedente operatore Fastweb. La parte ricorrente ha inviato delle mail e lettera raccomandata AR in merito al disservizio, ma la Wind ha sempre sostenuto che la segnalazione non era meritevole di essere accolta. Infine l'utente lamenta il fatto che "*WIND non ha mai comunicato che il contratto sottoscritto non*



poteva essere applicato, perché non era possibile mettere la fibra ma ha continuato a fatturare per quel contratto mai posto in essere secondo le condizioni sottoscritte ed accettate”.

IN TEMA DI RITO, non può trovare accoglimento la domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di cui ai punti 1), 2), 4) e 6) del petitum.

I punti 1) e 2) sono di seguito trattati congiuntamente in quanto hanno identica natura:

- 1) *In primis l'applicazione immediata del contratto sottoscritto.*
- 2) *In subordine una proposta contrattuale più vantaggiosa per l'istante.*

Le richieste formulate non sono ricomprese 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 le predette richieste del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un *“facere”*, il che esula dalle competenze dell'Autorità adita.

Esame del punto 4):

- 4) *Indennizzo per mancata attivazione del contratto sottoscritto (condizioni diverse senza comunicazione alcuna anche in merito alla velocità di navigazione).*

La richiesta così come formulata presenta una duplice interpretazione per cui si può configurare:

- a) Come una richiesta di ristoro a fronte di una *mancata trasparenza contrattuale* che sarebbe stata posta in essere dall'operatore, il quale non avrebbe rispettato le condizioni contrattuali sottoscritte (in ordine alla velocità di navigazione) ed avrebbe attivato condizioni diverse da quelle pattuite senza dare all'utente, alcuna comunicazione in merito alla velocità di navigazione.
- b) Come una richiesta di *indennizzo per un disservizio patito dall'utente* che ha fruito di un servizio di qualità meno efficiente rispetto alla qualità promessa dall'operatore al momento della sottoscrizione del contratto.

In entrambe i casi la richiesta non può essere accolta:

Nel primo caso la richiesta non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 della delibera 173/07/CONS 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”*, ma non può pronunciarsi in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale (in merito vedasi: Delibera n.643/13/CONS; Delibera n.34/14/CIR).

Nel secondo caso la richiesta di indennizzo risulta quale formulazione ripetitiva rispetto al punto n. 3) del petitum allegato al formulario GU14; infatti al punto 3) si chiede appunto un indennizzo per disservizio voce ed internet. Pertanto la richiesta di cui al punto 4) viene assorbita, e quindi presa quale oggetto di esame del punto 3) del petitum medesimo.

Esame del punto 6):

6) Restituzione della penale pagata alla precedente società.

La richiesta risulta non accoglibile in quanto esula dalle competenze della adita Autorità ai sensi dell'articolo 19, comma 4 della delibera 173/07/CONS; infatti la penale pagata è effetto di un rapporto intercorso tra l'utente ed la precedente società alla quale è stata appunto pagata la penale (per recesso dal rapporto contrattuale che l'utente ha azionato al fine di cambiare operatore); il nuovo operatore (WIND) è soggetto estraneo al predetto rapporto e pertanto ad esso non possono essere accollati oneri di un negozio giuridico di cui non è, né è mai stato in passato, parte.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e riceve parziale accoglimento.

Punto 3) del petitum: Indennizzo per il disservizio voce e internet.

Dall'esame della documentazione agli atti si evidenziano disservizi sia a carico del servizio "voce" sia a carico del servizio "ADSL-Internet".

Per quanto riguarda i servizi "voce" e "ADSL Internet" il ricorrente lamenta un funzionamento discontinuo e a volte inesistente a decorrere dal 27/01/17 (giorno di attivazione del contratto); nei giorni successivi il ricorrente ha prodotto le seguenti segnalazioni: del 27/01/17; 06/02/17; PEC del 14/02/17; segnalazione del 20/02/17, e reclamo PEC del 04/04/17.

L'istante ha depositato agli atti una misurazione di navigazione con sistema diversa da NeMeSys, non riconosciuto dall'operatore. A tal riguardo, a prescindere dalla problematica della lentezza della navigazione, si deve rilevare che a fronte della istanza del ricorrente concernente il malfunzionamento del servizio ADSL, la società Wind Tre si è limitata a non riconoscere il sistema di misurazione adottato e non ha fornito, viceversa, alcuna prova contraria tesa a smentire quanto affermato dall'utente.

Da un riscontro dei tabulati del traffico registrato, depositati agli atti da WIND TRE, si evince sia la presenza di telefonate-voce e di collegamenti-internet della durata temporale "fisiologica", sia di altre telefonate e collegamenti della durata di pochi secondi, questi ultimi risultano in numero sufficiente da far dedurre che, nel periodo in questione, il traffico di entrambe i servizi (voce e ADSL) sia stato incostante, irregolare e discontinuo.

L'operatore, come si riscontra dalla documentazione prodotta agli atti dal ricorrente, rispondeva puntualmente a tutte le segnalazioni e alle PEC, prendendo atto di ogni singola segnalazione/pec, comunicando il numero identificativo della pratica in gestione, prospettando altresì la soluzione entro il terzo giorno lavorativo rispetto alla segnalazione e riservandosi di fornire ulteriori informazioni per



la soluzione del guasto. Quanto sopra si evince dal documento agli atti prodotto dal ricorrente "sms ricevuti da Infostrada per il mal funzionamento della linea telefonica". In tal modo WIND TRE ha indotto l'utente a restare in costanza di contratto nella prospettiva di una soluzione, in tempi ristretti, del problema che affliggeva la linea telefonica e quindi i due servizi (voce e internet) ad essa afferenti.

La situazione sopra descritta si protraeva fino al giorno 24/03/2017 in cui WIND TRE comunica con mail (xxxxxxxxxxxx@virgilio.it) a riscontro della PEC 14/2/17 inviata dall'utente, che "la linea non è migliorabile" notizia confermata anche successivamente dall'operatore in data 12/4/17. Pertanto dalla data del 24/03/2017 si ritiene che l'utente sia stato effettivamente edotto dello status quo in cui versava la linea e quindi posto nella consapevolezza di poter azionare il diritto di recedere dal contratto senza spese a suo carico.

Si prende atto che Wind Tre, nelle proprie memorie, afferma di aver contattato l'utente al fine di comunicare l'impossibilità di migliorare la linea, in data antecedente a quella innanzi individuata del 24/03/2017, ma da un riscontro con la documentazione agli atti risultano schermate prive di data e di indirizzo del destinatario per cui esse appaiono più come comunicazioni di servizio interne all'operatore che come invio di notizia all'utente; solo nel documento del 24/03/2017 Wind Tre specifica l'indirizzo mail dell'utente (mail xxxxxxxxxxxx@virgilio.it) e la data (24/03/2017) di invio della comunicazione con cui si dichiarava l'impossibilità di miglioramento della linea.

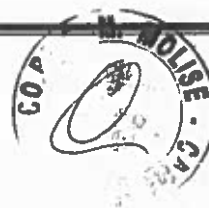
Ciò premesso si ritiene di poter riconoscere in favore del ricorrente, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS., un *indennizzo per malfunzionamento dei servizi* (voce e ADSL) per il periodo dal 27/01/2017 (attivazione del contratto) al 24/03/2017 (data di potenziale recesso dal contratto senza costi per l'utente).

Pertanto: periodo dal 27/01/2017 al 24/03/2017 = giorni 57 lordi di disservizio dai quali bisogna detrarre n.04 giorni come da art.2.2 della carta dei servizi WIND Tre, per cui risultano netti 53 giorni soggetti ad indennizzo: n.53 giorni x euro 2,50 pro die = euro 132,50 cifra da moltiplicare per due in quanto si tratta di due servizi: "voce" e "Internet" per cui euro 132,50 x 2servizi = euro 265,00 **indennizzo complessivo per malfunzionamento di n.2 servizi, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.**

Punto 5) del petitum: Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo - ex art. 11 delibera 73/11/CONS si ritiene che essa non possa trovare accoglimento in quanto, da un esame della documentazione, si evince un puntuale riscontro di WIND Tre ad ogni singola segnalazione formulata dall'utente. Quanto sopra viene confermato anche dalla documentazione prodotta dal ricorrente nel foglio denominato: "sms ricevuti da Infostrada per il mal funzionamento della linea telefonica", depositato agli atti.

Resta ferma la facoltà dell'utente di esercitare il diritto di recesso dal contratto con esenzione spese.



Spese di procedura

Quanto alle spese di procedura, visto l'articolo 19 comma 6 della Delibera n.173/07/CONS, visto l'articolo 19 III.5.4 della Delibera n.276/13/CONS, pur se non richieste, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza sia di conciliazione sia di definizione, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene di poter riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura a carico di WIND Tre.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio supporto al CO.RE.COM. e altri organi collettivi di garanzia:

- 1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa con GU14 prot. n.10868/17 del 13/10/2017, Wind Tre è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
 - a) € 265,00 (duecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento di n.2 servizi (voce e ADSL), ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
 - b) Riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura a carico di WIND TRE.
 - c) Resta ferma la facoltà dell'utente di esercitare il diritto di recesso dal contratto con esenzione spese.

2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 27/02/2018

Visto: si condivide

Il Direttore del Servizio

(dott.ssa Angela Aufero)



Il Responsabile dell'istruttoria
(dott.Luigi Ciambriello)

