



Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

Numero: .02....

Campobasso, 06/02/17

Oggetto: Documento istruttorio prot. 1815/COM/2014 del 14/11/14 -
Spese/fatturazioni non giustificate.

L'Istruttore
Responsabile del Procedimento
Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio
Angela Auliero

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

Il Direttore del Servizio

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM ed agli
organi collettivi di garanzia.**

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"*;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 con cui il sig. *[nome]* ha promosso richiesta di indennizzo di cui al Prot. n.1815/COM/14 del 14.11.2014 nei confronti della Wind Telecomunicazioni S.p.A e di Telecom Italia S.p.A con riferimento Servizi di telefonia fissa privata e servizi internet per spese/fatturazioni non giustificate, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza di definizione del 18 maggio 2015.

VISTO il documento istruttorio del responsabile del procedimento;

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 costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

di dichiarare il parziale accoglimento dell' istanza GU14, 1815/COM/14 del 14.11.2014, per cui il gestore Wind sarà tenuto a:

- 1) a stornare tutte le fatture emesse successivamente alla data del 14.05.2012;

2) oltre al pagamento in favore del Sig. _____ di euro 100,00 per spese di procedimento

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

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sia del Co.Re.Com. Molise assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

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

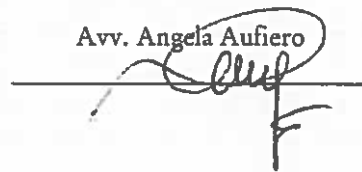
Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

N.	Oggetto:
1	Documento istruttorio dott.ssa Maria Rosaria La Marca.

Il Direttore del Servizio

Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

Al Dirigente del Servizio Co.re.com
Dr.ssa Angela Aufiero
SEDE

Oggetto: Procedura di definizione - Documento istruttorio prot. 1815/COM/2014 del 14/11/14 -Spese/fatturazioni non giustificate.

Premesso

A mezzo formulario GU14 il sig. _____ ha promosso richiesta di indennizzo di cui al Prot. n.1815/COM/14 del 14.11.2014 nei confronti della Wind Telecomunicazioni S.p.A e di Telecom Italia S.p.A con riferimento Servizi di telefonia fissa privata e servizi internet per spese/fatturazioni non giustificate.

A seguito della fissata udienza di conciliazione del 14 novembre 2014 le parti precisavano le loro posizioni senza addvenire a nessun accordo transattivo e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione.

In data 14.11.2014 l'utente proponeva l'istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n.1815/COM/14 del 14.11.2014 nei confronti della Wind Telecomunicazioni S.p.A e di Telecom Italia S.p.A per le spese e fatturazioni non giustificate e pertanto le parti venivano invitate a comparire all'udienza di discussione fissata per il giorno 19 dicembre 2014, con facoltà delle stesse di presentare memorie e depositare documenti entro il 16.12.2014 e la possibilità, entro i 2 giorni successivi, di presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

L'udienza di definizione del 19 dicembre 2014 si è tenuta con esito negativo rinviando l'istanza al Co.re.com per la decisione.

Preliminarmente.

Si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a convocare le parti a mezzo fax in data 17 novembre 2014, per l'udienza disposta per il giorno 19 dicembre 2014 comunicando alla parti la possibilità di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il 16 dicembre 2014 ed entro i successivi due giorni le memorie di replica.

La documentazione rimessa tra le parti:

L'utente a mezzo di formulario GU14 del 16.12.14 di cui al Prot. n.1815/COM/14 contestava che *"Dopo essere migrato in Telecom in data 14.5.2012 mi sono stati richiesti pagamenti di fatture Wind successivi alla data specificata chiede Storno/rimborso di tutte le fatture emesse da Wind dopo il 14.05.2012, spese procedimento - Documenti allegati Verbale di Conciliazione; Comunicazione rientro in Telecom 10.2.2012; fattura Telecom 5/2014 di euro 97,90; fattura Wind 4/2014 di euro 95,24"*.

La Telecom Italia S.p.A presentava memorie difensive a mezzo fax il 16.12.14 di cui al Prot n.2012/COM/14 e nel chiedere *"al Co.re.com Molise di voler dichiarare ed accertare l'istanza presentata dal Si _____ infondata in fatto e in diritto per i motivi esposti di cui al paragrafo sub a)"*, deduceva *"a) Nel merito: Assenza di responsabilità in capo a Telecom ed infondatezza della domanda presentata dall'istante... a tal fine dichiara di aver effettuato la procedura di migrazione voluta dal _____, inserendo la richiesta di cessazione di linea Wind in data 01/05/2012, come da schermata che si deposita. Come risulta, quindi, dai sistemi elettronici in utilizzo a Telecom, l'attivazione della linea è avvenuta in data 10 maggio 2012 e la successiva attivazione dell'offerta Internet Senza Limiti in data 14 maggio 2012. Su richiesta del _____, il 5 dicembre 2012, Telecom confermava l'attivazione della linea telefonica in data 14 maggio 2012, con lettera del 10 dicembre 2012. Alla luce di quanto dedotto e prodotto è di tutta evidenza che Telecom non ha commesso alcun inadempimento ..."*.

La compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni S.p.A presentava memorie difensive a mezzo mail il 16.12.14 di cui al Prot. n.2024/COM/14 del 17.12.2014 e nel concludere "nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto", esponeva che "In data 17.02.2010, il Sig. stipulava contratto per l'attivazione dell'utenza ... il cui servizio voce migrava ad altro operatore in data 14.05.2012, come da schermata in allegato 1. Sull'utenza in questione, rimaneva pertanto attivo un abbonamento Internet senza limiti, sospeso in data 10.07.2014 per reiterata morosità ... La migrazione è stata richiesta nello scenario Wind Donating - Telecom Italia Recipient soltanto per il servizio voce ... con la conseguenza che, se il cliente intendeva disdire l'abbonamento Internet, aveva l'onere di inoltrare regolare disdetta nelle modalità previste dalle condizioni generali di contratto...".

Il funzionario del Co.re.com Molise in data 02.03.2016 di cui al Prot. 2448/16 inoltrava a mezzo pec alle compagnie telefoniche Telecom Italia S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A richiesta di invio "della documentazione tecnica afferente la migrazione, ovvero l'esatta richiesta formulata dalla società Telecom Italia S.p.A di migrazione ed il numero di migrazione indicato; il numero di migrazione che l'utente aveva come cliente Wind Telecomunicazioni spa, copia del contratto sottoscritto con la Telecom Italia spa ... a pena di irricevibilità ... entro e non oltre il giorno 8 marzo p.v.", contestando alle compagnie telefoniche "che dalla lettura delle memorie prodotte da entrambe le compagnie telefoniche, non risulta possibile comprendere per quale motivo, l'utente pur avendo attivato una migrazione si è trovato, da una parte a pagare il servizio Voce e Internet, e, dall'altro ad avere ancora attiva la linea ADSL".

In data 07 marzo 2016 Telecom Italia S.p.A inviava la memoria integrativa e relativa documentazione, di cui Prot. 2681/16 del 08.03.2016, nulla integrando invece Wind Telecomunicazioni S.p.A.

Nella memoria integrativa essa Telecom Italia S.p.A precisava che "Dalla documentazione inviata si evince quanto richiesto dal Co.re.com Molise, infatti dal Doc.1, che altro non sono le Schermate del sistema Pitagora, si evince che la procedura di migrazione voluta dal Sig. è iniziata con l'inserimento della richiesta di cessazione di linea Wind in data 01.05.2012 e contestuale richiesta di rientro e Telecom l'ha portata a termine in data 10/05/2012 con l'attivazione dei propri servizi. Dunque dal Doc.1 è possibile avere contezza di ogni singolo passaggio avvenuto sull'utenza del Sig. Panichella in fase di portabilità con rientro. Il Doc. 2 è la Welcome lettera di Telecom con contratto inviato al Sig. Panichella, tuttavia non si riscontra il contratto sottoscritto che evidentemente non è mai stato inviato a Telecom una volta ricevuto. Infine è possibile identificare il codice segreto di migrazione dalla lettura del Doc.3, così come allegato alla prima memoria .. peraltro si rileva altresì che proprio il Sig. Panichella, nella propria istanza, non aveva sollevato domande nei confronti di Telecom."

La domanda proposta dall'utente merita accoglimento per i motivi che seguono.

La questione riguarda la fattispecie ove l'utente, dopo essere migrato con la propria utenza telefonica riguardante i servizi voce ed internet dalla compagnia telefonica Wind Infostrada in Telecom, nonostante l'avvenuta migrazione, lo stesso si vedeva ancora recapitare dalla Wind Infostrada le fatture per la sola voce ADSL.

Atteso che dalla documentazione prodotta dalle compagnie Telecom Italia S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A, attraverso le memorie depositate per la definizione, non è stato chiarito il motivo per il quale, nonostante la migrazione del numero dell'utente in Telecom S.p.A l'utente continuasse a ricevere da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A richieste di pagamento per la sola linea Adsl ancora attiva, alla richiesta di chiarimenti la Wind Telecomunicazioni S.p.A non forniva alcun chiarimento al riguardo.

Risulta invece in atti, così come chiarito dalla Telecom SpA, che "la procedura di migrazione voluta dal Sig. è iniziata con l'inserimento della richiesta di cessazione di linea Wind in data 01.05.2012 e contestuale richiesta di rientro e Telecom l'ha portata a termine in data 10/05/2012 con l'attivazione dei propri servizi."

Alla luce di quanto emerso si propone che la compagnia Wind Telecomunicazioni S.p.A sia pertanto tenuta a stornare tutte le fatture emesse successivamente alla data del 14.05.2012 oltre al pagamento in favore del Sig. l di euro 100,00 per spese di procedimento.

Campobasso, lì 6 febbraio 2017

Il Responsabile del Procedimento
(dott.ssa Maria Rosaria La Marca)

