



Numero: 03

Consiglio Regionale del Molise  
**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Campobasso, 06/02/17

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 607/COM/2015 del 12/03/15 c/ Wind Tre S.p.A**

L'Istruttore  
Responsabile del Procedimento  
Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio  
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

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 prot. 607/COM/2015 del 12 marzo 15, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza di definizione del 18 maggio 2015.

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, prot. 607/COM/2015 del 12 marzo 2015, per cui il gestore Wind sarà tenuto a:

a) stornare tutte le fatture emesse successivamente al recesso dell'8 agosto 2013;

**riconoscere in favore dell'utente, a mezzo bonifico o assegno bancario:**

b) € 114,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

c) € 100,00 per il rimborso delle spese di procedura.

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.

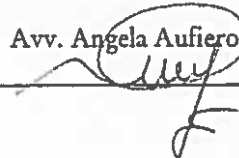
Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

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*

### **DOCUMENTO ISTRUTTORIO:**

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 607/COM/2015 del 12/03/15**

**Wind Tre S.p.A**

**Oggetto della controversia:**

**Mancata o parziale fornitura del servizio –spese/fatturazioni non giustificate**

**Oggetto del contratto:**

**Servizio di telefonia mobile e personale – servizio internet/ADSL.Utenze interessate:**

**Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca**

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*

*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 prot. 607/COM/2015 del 12 marzo 15, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e le risultanze emerse all’udienza di definizione del 18 maggio 2015.

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

Il ricorrente, *Il Cliente*, titolare di due utenze telefoniche mobili, ha lamentato il ritardo nella disdetta e cessazione del contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.A., richiesta con raccomandata A/R dell'8 agosto 2013.

Nonostante ciò, la Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha inviato ulteriori fatture per un totale di euro 220,53 (duecentoventi/53), affidandole alla società di recupero crediti. Le somme richieste non sarebbero per l'utente dovute in quanto successive al recesso.

Nessun risultato hanno prodotto i due reclami inviati il 19 giugno 2014 ed il 20 giugno 2014

L'utente ha perciò chiesto:

- 1) la disdetta/cessazione del contratto
- 2) lo storno delle fatture insolute;
- 3) € 300,00 a titolo di indennizzo.

Il gestore, non ha depositato alcuna memoria.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione e di definizione, senza raggiungere un accordo.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi fondata e trova integrale accoglimento.

L'utente ha esercitato il diritto di recesso con raccomandata a/r, ritualmente ricevuta dalla resistente, sicché, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, meritano di essere stornate tutte le fatture contestate in quanto emesse successivamente al recesso.

Merita di essere, altresì, riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo.

L'interpretazione della domanda formulata dall'utente, nel senso più logico e pertinenziale rispetto all'oggetto dell'indagine - in conformità ai criteri raccomandati dalle linee guida Agcom - impone il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 giugno 2014.

L'arco temporale di riferimento va dal fax del 19 giugno 2014 al 25 novembre 2014 (data di udienza di conciliazione, in conformità all'indirizzo consolidato in seno all'Autorità), decurtato dai quarantacinque giorni di franchigia previsti. Sicché spetterà al ricorrente un indennizzo di € 114,00, in ragione della misura di € 1,00 pro-die, sancita ex art. 11, delibera 73/11/cons.

Considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

di dichiarare il parziale accoglimento dell' istanza GU14, prot. 607/COM/2015 del 12 marzo 2015, per cui il gestore Wind sarà tenuto a:

a) stornare tutte le fatture emesse successivamente al recesso dell'8 agosto 2013;

riconoscere in favore dell'utente, a mezzo bonifico o assegno bancario:

b) € 114,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

c) € 100,00 per il rimborso delle spese di procedura.

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

Campobasso, 30 gennaio 2017

Il Responsabile del Procedimento  
dott.ssa Maria Rosaria La Marca

