



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

Numero:
30

Campobasso,
18/12/17

Oggetto : Definizione S.M. GU14 prot. 4296/17 del 10/04/2017 S.M.
Telecom S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio. Interruzione/sospensione del servizio

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata.

Utenza interessata .

L'Istruttore

Responsabile del Procedimento
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
(Nome e Cognome)

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 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

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, per la controversia **GU14 prot. 4296/17 del 10/04/2017** Wind Telecomunicazioni spa.;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento 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 costituisce parte sostanziale del presente atto, che:

1) di accogliere parzialmente l'istanza S.M. **GU14 prot. 4296/17 del 10/04/2017**, Utenza interessata nei confronti di Wind Telecomunicazioni Spa, per il riconoscimento di:

- a) Euro 19,00 (diciannove/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.
- b) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

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.

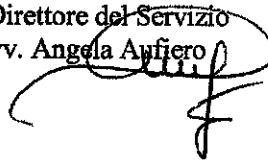
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 02 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 Anfiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 4296/17 del 10/04/2017 S.M.

Wind Telecomunicazioni S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio. Interruzione/sospensione del servizio

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata.

Utenza interessata

Il Responsabile del Procedimento 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 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. 4296/17 del 10/04/2017, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria.

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

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia mobile e personale, lamenta e dichiara:

- la sospensione e malfunzionamento, senza preavviso del servizio del servizio telefonico e di quelli accessori, a decorrere dal **16/01/2017 fino al 21/01/2017**;
- Con PEC del **17/01/2017** è stato inoltrato rituale reclamo alla Wind Telecomunicazioni s.p.a , senza ottenere alcun tipo di riscontro;
- Il **20/02/2017** è stata depositata rituale istanza di conciliazione innanzi al CORECOM Molise di Campobasso;
- In rispondenza dell’udienza di conciliazione, tenutasi il **07/04/2017** la Wind Telecomunicazioni spa ha comunicato di non aderire alla conciliazione;
- Si evidenzia che per un caso identico al Wind Telecomunicazioni spa ha provveduto a rimborsare euro 25,00 per disservizio arrecato.



- chiede a mezzo formulario GU14 prot. n. 1384/COM/15 del 25/05/2015, indennizzo per:
- 1. - Art.4, Reg. Del. 73/11 CONS Sospensione del servizio per 5 giorni, per euro 37,50.
- 2. - Art.5, Reg. Del. 73/11 CONS Malfunzionamento del servizio per 5 giorni per euro 25,00.
- 3. - Art.11, Reg. Del. 73/11 CONS Mancata risposta al reclamo per 82 giorni per euro 82,00;

In riferimento al petitum si prende atto che risulta, come previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, di medesimo contenuto rispetto al formulario UG di conciliazione concluso con udienza del **07/04/2017**.

Wind Telecomunicazioni, con memoria del 28 aprile 2017 acquisita agli atti con PEC prot. n.5023 del 02/05/2017, nega che alcun disservizio voce e dati risulta subito dall'utente ed inoltre afferma l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta richiamando le Delibere AGCOM. N.65/16/CIR, e n. 163/16/CIR in ordine alla disciplina della telefonia mobile di cui si tratterà in seguito.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che la Wind Telecomunicazioni non ha aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi la parziale inammissibilità della domanda della ricorrente per quel che concerne la richiesta di **indennizzo per sospensione del servizio** di cui al punto 1. del petitum. L'istanza non può essere accolta nel merito perché alternativo al punto 2. con il quale è stato richiesto un indennizzo per *malfunzionamento del servizio* medesimo. Infatti da un esame dei tabulati si evince un certo volume di traffico che fa propendere per l'ipotesi di un malfunzionamento del servizio nell'arco temporale dei cinque giorni sopra individuato.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

Indennizzo per malfunzionamento del servizio: ai sensi dell'articolo 5 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Il ricorrente, da parte sua, lamenta il fatto che nell'arco temporale sopra delineato ha subito un malfunzionamento del servizio, e che l'Operatore telefonico abbia riconosciuto esplicitamente il disservizio, se pur indirettamente; l'istante a tal fine invoca per analogia, la nota WIND 20 marzo 2017 (che allega agli atti del GU14), formulata in riscontro alla segnalazione inoltrata da altro ricorrente (ricorso presso questo Co.Re.Com. contraddistinto con prot. n.4305 del 10/04/2017) per il medesimo disservizio relativamente allo stesso periodo temporale. Il medesimo ricorrente precisa che nella predetta nota, l'Operatore Wind informava *"in merito alla copertura di rete nell'area di San Massimo (CB) ad oggi (20/03/2017) nella zona interessata non risultano più irregolarità del servizio radiomobile di Wind"*. In relazione al disservizio segnalato la Wind comunicava altresì, di aver provveduto a riconoscere all'utente l'importo di euro 25,00 iva esente, sul credito residuo della sim ricaricabile.

Dall'altra parte WIND nelle proprie memorie, in prima battuta nega che alcun disservizio voce e dati risulta subito dall'utente, poi, richiamandosi alle citate Delibere AGCOM. N.65/16/CIR, e n. 163/16/CIR. afferma che per quanto riguarda la **telefonia mobile**, *"l'Operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura"* che per sua natura può essere variabile nelle performance a secondo di numerosi fattori quali la tipologia della rete disponibile nel luogo in cui si trova l'utente, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto, l'intensità di traffico sulla rete di accesso mobile, etc.



Appare ampiamente condivisibile quanto esplicitato, in via teorica, dalla Società WIND che, in caso di accoglimento della richiesta di indennizzo per malfunzionamento, andrebbe a pagare le conseguenze di un disservizio con causa non definita, data la natura del servizio stesso e dei diversi fattori che avrebbero potuto causato il disservizio medesimo, dei quali l'Operatore potrebbe non essere responsabile.

Tuttavia, nella fattispecie, la Wind, con nota 01 marzo 2017, depositata agli atti delle proprie memorie, in riscontro alla segnalazione prodotta dalla controparte, ammette esplicitamente di aver causato un disservizio nel momento in cui comunica "*di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che la WIND ha provveduto a ripristinare il regolare funzionamento del servizio come previsto dall'art.2.2 della carta Servizi*".

Si ritiene, pertanto di poter accogliere l'istanza dell'utente in quanto appare evidente che il disservizio si sia verificato, che esso rivesta carattere soggettivo vale a dire imputabile ad un preciso malfunzionamento ricollegabile alle strutture dell'Operatore telefonico e che tale disservizio sia stato risolto dall'operatore medesimo ai sensi dell'art."2.2" della carta dei servizi. Pertanto non può essere accolta, nel caso specifico, la tesi sostenuta da WIND, tesa al riconoscimento di un disservizio imputabile a fattori esogeni rispetto all'Operatore.

Nella fattispecie di cui trattasi, infine, l'accoglimento della richiesta di indennizzo appare riconoscibile oltre per quanto sopra descritto, anche in via di applicazione analogica rispetto al ricorso presso questo Co.Re.Com. (contraddistinto con prot. n.4305 del 10/04/2017) puntualmente invocato dall'utente nelle memorie difensive; tuttavia tale l'accoglimento non giova di fatto all'utente-ricorrente per le motivazioni di seguito illustrate:

- Il periodo temporale di riferimento è stato individuato dal 16/01/17 al 21/01/2017 per un totale di 06 giorni, come riportato anche nel formulario GU14 del ricorrente;
- Il rituale reclamo è stato inoltrato in data 17/01/2017 con effetto decorrente dal giorno successivo (18/01/17), quindi per un totale netto di n. 04 giorni di disservizio;
- Il punto 2.2 della Carta dei Servizi prevede che la WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il *quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione* per cui i giorni soggetti ad indennizzo, al netto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, sono pari a zero.

Pertanto si ritiene che la richiesta di indennizzo può trovare accoglimento anche se il *quantum debeatur* di fatto è pari a euro zero.

Mancata risposta al reclamo: ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Il ricorrente dimostra di aver prodotto reclamo in data 17 gennaio 2017 per cui gli effetti decorrono dal giorno successivo (18/01/17) utile per la formulazione di risposta di WIND.

L'Operatore telefonico WIND asserisce di aver risposto con la sopra citata nota 01 marzo 2017, inviata con posta ordinaria alla controparte.

La controparte ricorrente potrebbe non aver ricevuto tale comunicazione la qual cosa appare plausibile in quanto si tratta di comunicazione non supportata da carattere probatorio.

Tuttavia la parte ricorrente, tra i documenti allegati al formulario GU14, inserisce la nota 20 marzo 2017 della WIND riferita al ricorso parallelo e per analogia più volte richiamato, (ricorso presso questo Co.Re.Com. contraddistinto con prot. n.4305 del 10/04/2017) ammettendo così implicitamente di aver ottenuto riscontro al reclamo del 17/01/17, in quanto evidentemente informata del fatto che come recita testualmente la nota : "*in merito alla copertura di rete nell'area di San Massimo, ad oggi nella zona interessata non risultano più irregolarità nel servizio di radiomobile WIND...*". Questo documento (nota WIND 20/03/17)



costituisce da un verso una ulteriore ammissione di responsabilità per aver causato un disservizio da parte dell'Operatore telefonico WIND e dall'altro un elemento probatorio, di riscontro al reclamo formulato in data 17 gennaio 2017 estensibile in applicazione analogica al caso de quo essendo stato espressamente richiamato e prodotto agli atti da parte del ricorrente nel presente procedimento.

Alla luce di quanto sopra illustrato risulta:

- Reclamo prodotto in data 17 gennaio 2017 con effetti decorrenti dal giorno successivo (18/01/17).
- Risposta al reclamo con nota WIND del 20 Marzo 2017 da calcolare a decorrere dal giorno 24 marzo 2017 in quanto sono stati compresi n. 04 giorni di tempi medi di consegna della posta ordinaria (sito internet www.poste.it/posta-ordinaria.html).
- Totale n. 64 giorni di ritardata risposta al reclamo (dal 18/1/17 al 24/3/17).
- Dai n. 64 giorni bisogna defalcare n. 45 giorni ex art. 2.3 della carta dei servizi WIND.
- Risultano pertanto n. 19 giorni netti indennizzabili ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
- **N. 19 giorni X euro 1,00 pro die = euro 19,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.**

Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, si ritiene che la Società WIND Telecomunicazioni debba riconoscere, in favore dell'utente, le spese di procedura nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00) inerenti alla fase di conciliazione in occasione della quale risulta agli atti (verbale UG *del 07/06/17* Co.Re.Com. Molise) la mancata adesione all'udienza della Società Wind Telecomunicazioni.

Per quanto riguarda le spese di procedura relative alla fase di definizione si ritiene che esse debbano essere compensate tra le parti considerato il principio di proporzionalità rispetto all'importo indennizzato.

TUTTO CIO' PREMESSO

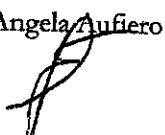
PROPONE

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

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza GU14 *S.M. prot. 4296/17 del 10/04/2017* nei confronti WIND Telecomunicazioni, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:
 - **Euro 19,00 (diciannove/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.**
 - **Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura.**
- 2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 12 dicembre 2017

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile del Procedimento

dott. Luigi Ciambriello

