



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

Numero: ...06...

Campobasso, 9.6/05/2018

Oggetto : Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.3 del 03/05/2018 riguardante:
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 [] j. Riforma.

L'Istruttore
Responsabile dell'Istruttoria
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Angelo 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/GSP "*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;

RICHIAMATA la propria Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.3 del 03/05/2018 riguardante: 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

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

RITENUTO di dover procedere alla riforma della Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.3 del 03/05/2018;

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, riformare la Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.3 del 03/05/2018 e per l'effetto:

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) € 132,50 (centotrentadue/50) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
- b) € 13,00 (tredici/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami da corrispondere in favore del ricorrente da parte dell'operatore Wind, ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- c) 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.
- d) 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.

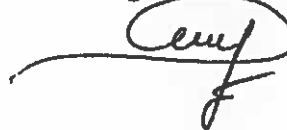
La presente determina formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

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**

**Riesame in autotutela del documento istruttorio allegato alla determinazione dirigenziale
n.03 del 03/05/2018.**

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"*;

RICHIAMATA la Determinazione dirigenziale Co.Re.Com. Molise n.3 del 03/05/2018 riguardante: 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.

RIESAMINATI gli atti a corredo del sopra citato provvedimento ed in particolare la documentazione di descrizione dei fatti prodotta dal ricorrente che dichiara *" il servizio internet non rispetta la velocità di navigazione che era stata garantita con il contratto sottoscritto..."* ammettendo comunque l'avvenuta erogazione del servizio seppur con qualità e modalità inferiori a quelle pattuite come riscontrabile anche dai tabulati del traffico forniti dall'operatore nelle proprie memorie difensive;



CONSIDERATO pertanto, che il servizio ADSL è stato comunque erogato dall'operatore a beneficio dell'utente seppur con valori peggiorativi rispetto a quelli contrattualmente concordati;

CONSIDERATO altresì, che l'operatore telefonico, a seguito di segnalazione dell'utente, ha comunicato all'utente medesimo che la linea non era migliorabile;

VISTO l'articolo 8 della Delibera n.244/08/CSP che, rispetto alla fattispecie in cui rientra la presente controversia, prevede espressamente "... la facoltà dell'utente di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa...";

VISTO che per mero errore materiale, nel documento istruttorio non è stata data adeguata rilevanza a quanto sopra illustrato;

RITENUTO per le ragioni sopra esposte, di dover procedere alla riforma del documento istruttorio relativo alla Determinazione n. 03 del 03/05/2018;

RITENUTO, in particolare che si debba procedere a riformare il punto 3) *Indennizzo per disservizio voce ed internet* del documento istruttorio allegato alla sopra citata deliberazione, come di seguito:

- a) il penultimo capoverso recita: "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)."

Si propone la riforma in: "*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 del servizio "voce" 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) e di non poter riconoscere un indennizzo per il servizio internet essendo assoggettato, quest'ultimo, a quanto disposto dalla Delibera n. 244/08/CSP.*"

- b) L'ultimo capoverso recita: "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.

Si propone la riforma in: "*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 per il servizio "voce" ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS*".



RIESAMINATI gli atti a corredo del sopra citato provvedimento ed in particolare la richiesta del ricorrente di cui al punto 5) del petitum : *“Indennizzo per mancata risposta ai reclami”*;

CONSIDERATO che a fronte di reiterate segnalazioni da parte dell'utente in merito al funzionamento del servizio ADSL, l'operatore telefonico ha risposto in modo chiaro ed esaustivo solo in data 24/03/2017 in cui WIND TRE comunica alla mail (xxxxxxxxxxxxx@virgilio.it), a riscontro della PEC 14/2/17 inviata dall'utente, che *“la linea non è migliorabile”*; infatti da un riscontro con la documentazione agli atti forniti dall'operatore, risultano schermate cronologicamente precedenti al 24/03/2017, prive di data e di indirizzo del destinatario che appaiono come comunicazioni di servizio interne e non invio di notizia all'utente; pertanto si rimarca che solo nella schermata del 24/03/2017 si evince l'indirizzo mail dell'utente (mail xxxxxxxxxxxx@virgilio.it) e la data (24/03/2017) di invio della comunicazione con cui Wind dichiarava l'impossibilità di miglioramento della linea. Inoltre è da evidenziare che gli sms ricevuti dall'utente si ritiene non rappresentino una risposta in quanto non sono adeguatamente motivati e sufficientemente descrittivi del disservizio.

PRESO ATTO che lo stesso operatore dichiara che in data 27/01/2017 il cliente contattava l'ufficio reclami per segnalare la lentezza della navigazione e considerato che la risposta è pervenuta all'utente, in data 24/03/2017 come sopra descritto, si deduce un intervallo temporale di n.58 giorni lordi di mancata risposta al reclamo, dal quale bisogna defalcare n.45 giorni ex art. 2.3 della carta dei servizi Wind, per cui si perviene ad arco temporale di n.13 giorni indennizzabili ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS. Pertanto n. 13 giorni x € 1,00 pro die = € 13,00 da corrispondere in favore del ricorrente da parte dell'operatore Wind.

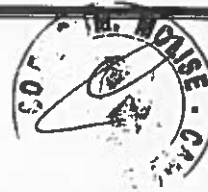
RITENUTO alla luce di quanto sopra descritto di poter riformare il punto 5) del petitum: *“Indennizzo per mancata risposta ai reclami”* che recita:

“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.”

Di cui viene proposta la seguente riforma:

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 possa trovare accoglimento in quanto, da un esame della documentazione, si evince che a fronte di reiterate segnalazioni da parte dell'utente in merito al funzionamento del servizio ADSL, l'operatore telefonico ha risposto in modo chiaro ed esaustivo solo in data 24/03/2017 in cui WIND TRE comunica alla mail (xxxxxxxxxxxxx@virgilio.it), a riscontro della PEC 14/2/17 inviata dall'utente, che “la linea non è migliorabile”; infatti da un riscontro con la documentazione agli atti forniti dall'operatore, risultano schermate cronologicamente precedenti al 24/03/2017, prive di data e di indirizzo del destinatario che appaiono come comunicazioni di servizio interne e non invio di notizia all'utente; pertanto si rimarca che solo nella schermata del 24/03/2017 si evince l'indirizzo mail dell'utente (mail xxxxxxxxxxxx@virgilio.it) e la data (24/03/2017) di invio della comunicazione



con cui Wind dichiarava l'impossibilità di miglioramento della linea. Inoltre è da evidenziare che gli sms ricevuti dall'utente si ritiene che non rappresentino una risposta in quanto non sono adeguatamente motivati e sufficientemente descrittivi del disservizio. Pertanto, preso atto che lo stesso operatore dichiara che in data 27/01/2017 il cliente contattava l'ufficio reclami per segnalare la lentezza della navigazione e considerato che la risposta è pervenuta all'utente, in data 24/03/2017 come sopra descritto, si deduce un intervallo temporale di n.58 giorni lordi di mancata risposta al reclamo, dal quale bisogna defalcare n.45 giorni ex art. 2.3 della carta dei servizi Wind, per cui si perviene ad arco temporale di n.13 giorni indennizzabili ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS. Pertanto n. 13 giorni x € 1,00 pro die = € 13,00 da corrispondere in favore del ricorrente da parte dell'operatore Wind.

RITENUTO , in conseguenza di quanto sopra illustrato, di poter procedere alla riforma della parte finale del documento istruttorio riguardante la proposta nella seguente parte che recita:

- 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.

Di cui viene proposta la seguente riforma:

- a) € 132,50 (centotrentadue/50) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Di aggiungere la seguente voce di indennizzo:

"Indennizzo per mancata risposta ai reclami"

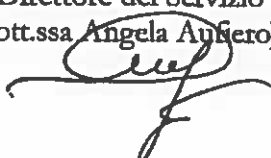
€ 13,00 (tredici/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami da corrispondere in favore del ricorrente da parte dell'operatore Wind, ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

Di confermare il documento istruttorio nella restante parte.

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

Campobasso, 14/05/2018

Visto: si condivide
Il Direttore del Servizio
(dott.ssa Angela Anifero)



Il Responsabile dell'istruttoria
(dott. Luigi Ciambriello)

