



corecom  
MOLISE



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

## CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 10 /2016

DEL 11/02/2016

OGGETTO: *definizione n°101/2014 promossa dall'utente Conte  
contro la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a.*

IL SEGRETARIO GENERALE

Direttore del Servizio  
Riccardo TAMBURRO

**IL DIRETTORE DEL  
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE**

- 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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle 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*”;
- VISTA l’istanza dell’utente <sup>Conte</sup> ~~V. Giampiero~~ presentata in data 30.07.2014;
- VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 1158/16 del 04/02/2016;

**CONSIDERATO quanto segue:**

In data 15.10.2014 è stata presentata dall’utente Conte una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1675/COM/14, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a.

L’istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per disservizi sulla linea ADSL dell’utenza domestica

L’udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 15 ottobre 2014 causa del mancato accordo tra le parti.

### **Preliminarmente,**

si osserva che l'istanza soddisfa 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 notificare con nota del 24 ottobre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 14 novembre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 10/11/2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi). Con nota datata 27 ottobre 2014, l'ufficio ha differito la convocazione al 18 novembre 2104, fissando altresì i nuovi termini di presentazione delle memorie al 14 novembre 2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

La compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. ha rimesso con mail del 10 novembre 2104 acquisita la protocollo in pari data al n° 1776/COM/14 le proprie memorie difensive.

L'utente ha presentato memorie di replica mediante mail del 17 novembre 2014 acquisite al protocollo in pari data al n°1831/COM/14.

Nel merito.

Preliminarmente si osserva che l'Autorità con Delibera 244/08/CSP ha posto in essere le basi per perseguire due precisi obiettivi:

- Consentire agli utenti di effettuare misure precise, al fine di comparare la qualità del servizio offerto dall'operatore telefonico;
- Mettere in condizione l'utente /consumatore attraverso l'uso di una serie di specifici SW gratuiti (Ne.Me.Sys.) e misura Internet Speed Test, di acquisire una certificazione circa la qualità del proprio accesso ad Internet della postazione fissa.

Presupposto per accogliere un reclamo fondato sulla lentezza o su un disservizio lamentata sulla linea ADSL, è quella di allegare al reclamo la stampa del documento prodotto dai sopraccitati SW.; nella fattispecie non risulta allegato alcun documento di specie.

Si rileva inoltre che la carta dei servizi dell'Operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. al punto 3.5 prevede l'impegno della compagnia telefonica a ripristinare il guasto entro il quarto giorno non festivo dalla segnalazione dell'utente; sempre la carta dei servizi al punto 7.1. prevede un termine di 45 giorni per dare riscontro ai reclami inoltrati dagli utenti.

**Conclusione**

Si ritiene inutile procedere alla disamina del reclamo, atteso che l'utente non ha dimostrato materialmente l'esistenza del disservizio così come previsto dalla delibera 244/08/CSP, e non ha richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'utente nelle memorie di replica rappresenta fatti e situazioni non riportate nel reclamo, quali la sostituzione del modem, ed un colloquio avuto con i legali della Wind senza però alcuna prova reale (allegato doveva esserci la bolla di sostituzione del modem, la scheda di intervento dei tecnici con il report dell'intervento).

Le circostanze sopra evidenziate sono state tra l'altro opportunamente evidenziate dalla compagnia telefonica, la quale in primis ha osserva che l'utente in sede di presentazione del modello GU14 non ha fornito la prova materiale di aver presentato un reclamo in merito a tutte le circostanze evidenziate e soprattutto la presentazione della prescritta documentazione tecnica probante il disservizio della linea ADSL.

Si ritiene, pertanto che il reclamo debba essere rigettato per mancanza della documentazione probante l'effettivo disservizio lamentato.  
Tutto ciò premesso e considerato

#### DETERMINA

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

L'istanza, presentata dall'utente Conte per quanto riportato in premessa viene rigettata per mancanza della documentazione probante l'effettivo disservizio lamentato.

Per quanto attiene le spese di giudizio si dispone che le stesse sono compensate tra le parti.

Si precisa inoltre:

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

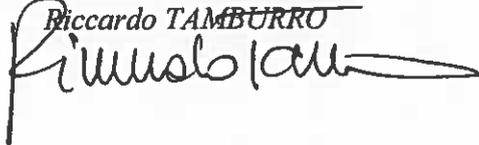
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Molise, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
DIRETTORE DEL SERVIZIO

*Riccardo TAMBURRO*  




**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0000833/16 Del 26/01/2016  
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale  
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n.101/2014

**Premesso**

In data 15.10.2014 è stata presentata dall'utente Conte una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1675/COM/14, avverso la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo per disservizi sulla linea ADSL dell'utenza domestica

L'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 15 ottobre 2014 causa del mancato accordo tra le parti.

**Preliminarmente,**

si osserva che l'istanza soddisfa 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 notificare con nota del 24 ottobre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 14 novembre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 10/11/2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi). Con nota datata 27 ottobre 2014, l'ufficio ha differito la convocazione al 18 novembre 2014, fissando altresì i nuovi termini di presentazione delle memorie al 14 novembre 2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

La compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. ha rimesso con mail del 10 novembre 2014 acquisita la protocollo in pari data al n° 1776/COM/14 le proprie memorie difensive.

L'utente ha presentato memorie di replica mediante mail del 17 novembre 2014 acquisite al protocollo in pari data al n°1831/COM/14.

Nel merito.

Preliminarmente si osserva che l'Autorità con Delibera 244/08/CSP ha posto in essere le basi per perseguire due precisi obiettivi:

- Consentire agli utenti di effettuare misure precise, al fine di comparare la qualità del servizio offerto dall'operatore telefonico;
- Mettere in condizione l'utente /consumatore attraverso l'uso di una serie di specifici SW gratuiti (Ne.Me.Sys.) e misura Internet Speed Test, di acquisire una certificazione circa la qualità del proprio accesso ad Internet della postazione fissa.

Presupposto per accogliere un reclamo fondato sulla lentezza o su un disservizio lamentato sulla linea ADSL, è quella di allegare al reclamo la stampa del documento prodotto dai sopraccitati SW.; nella fattispecie non risulta allegato alcun documento di specie.

Si rileva inoltre che la carta dei servizi dell'Operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. al punto 3.5 prevede l'impegno della compagnia telefonica a ripristinare il guasto entro il quarto giorno non festivo dalla segnalazione dell'utente; sempre la carta dei servizi al punto 7.1. prevede un termine di 45 giorni per dare riscontro ai reclami inoltrati dagli utenti.

#### Conclusione

Si ritiene inutile procedere alla disamina del reclamo, atteso che l'utente non ha dimostrato materialmente l'esistenza del disservizio così come previsto dalla delibera 244/08/CSP, e non ha richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'utente nelle memorie di replica rappresenta fatti e situazioni non riportate nel reclamo, quali la sostituzione del modem, ed un colloquio avuto con i legali della Wind senza però alcuna prova reale (allegato doveva esserci la bolla di sostituzione del modem, la scheda di intervento dei tecnici con il report dell'intervento).

Le circostanze sopra evidenziate sono state tra l'altro opportunamente evidenziate dalla compagnia telefonica, la quale in primis ha osservato che l'utente in sede di presentazione del modello GU14 non ha fornito la prova materiale di aver presentato un reclamo in merito a tutte le circostanze evidenziate e soprattutto la presentazione della prescritta documentazione tecnica probante il disservizio della linea ADSL.

Si ritiene, pertanto che il reclamo debba essere rigettato per mancanza della documentazione probante l'effettivo disservizio lamentato.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario  
Dott. Lucio Dalla Torre

