

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.173

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - GALEANO XXX c/WIND  
TELECOMUNICAZIONI XXX  
utenza XXXX**

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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”;

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “ Codice delle comunicazioni elettroniche”;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com.” e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: “ Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l’art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

l’istanza del 26 febbraio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 9097, con cui il nominato ha chiesto l’intervento per la definizione della controversia in essere con la Wind Telecomunicazioni, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 7 marzo 2014, prot. n. 10842, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

sin dal 16 agosto 2011 (allorquando è diventato cliente Wind), ha, più volte, contattato il 155, lamentando la pessima qualità della rete wind per i servizi voce e adsl, ed il problema non è stato risolto;

ha versato la quota per il rinnovo mensile dell’opzione “all inclusive big”, che include 400 minuti voce, 400 messaggi verso tutti e internet illimitato, senza poter usufruire correttamente del servizio; con reclamo del 14 novembre 2013, a mezzo raccomandata a/r, ha lamentato il disservizio; il 30 dicembre 2013, ha ricevuto un sms con cui si comunicava: *“in base alle verifiche effettuate, non è stato riscontrato alcun disservizio”*.

Per i suesposti motivi, il 14 gennaio 2014, ha promosso, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, per mancato accordo tra le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha richiesto gli indennizzi per il malfunzionamento voce e adsl, per la mancata gestione del reclamo.

A seguito della nota di avvio del procedimento, con memoria del 4 aprile 2014, la convenuta ha precisato:

l’istante non ha mai contattato il call center prima dell’8 novembre 2013;

dalle analisi effettuate non è stato rilevato alcun disservizio;

il 20 novembre 2013 è stato inviato un reclamo per segnalare la presunta mancanza di copertura; il 2 gennaio 2014 è stato inviato un sms con cui si informava che dalle verifiche effettuate non si era rilevato nessun disservizio. Al predetto sms seguiva un riscontro scritto.

Con repliche de 14 aprile 2014, il ricorrente precisa:

il reclamo è stato inoltrato il 14 novembre 2013 e non il 20 novembre 2014;

il gestore ha risposto al reclamo con sms il 30 dicembre 2013 e non il 2 gennaio 2014.

### **1 In tema di rito.**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile

Appare, infine, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione non si è tenuta in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione. L'operatore, che dapprima l'aveva richiesta, ha poi rinunciato.

## **2 Riguardo al merito.**

### **2.1 Con riferimento al malfunzionamento della linea**

L'istante dichiara di aver subito una pessima erogazione dei servizi voce e adsl sin dal 16 agosto 2011, allorquando è diventato cliente Wind. Dichiara, altresì, di aver, più volte, contattato il 155, senza ricevere nessuna assistenza e dimostra di aver inoltrato reclamo il 14 novembre 2013.

Di converso, Wind precisa che l'istante non ha mai contattato il call center prima dell'8 novembre 2013 e dalle analisi, successivamente, effettuate non è stato rilevato alcun disservizio.

A conferma di ciò, produce la schermata dalla quale si evince che non c'è stata nessuna segnalazione di guasto antecedente all'8 novembre.

Per di più, produce il dettaglio del traffico dal 28 settembre 2013 al 17 ottobre 2013 (afferente agli ultimi 6 mesi dell'anno in corso), a dimostrazione della regolare erogazione del servizio voce e adsl.

L'istante, con le repliche, non aggiunge nulla a riguardo, non contesta nemmeno il traffico degli ultimi mesi, si limita, solamente, a precisare alcune date (il reclamo è stato inoltrato il 14 novembre 2013; il gestore ha risposto al reclamo con sms del 30 dicembre 2013).

Appare curioso poi che l'istante dal 2011, nonostante i disservizi, non abbia cambiato gestore ed abbia, pure, versato la quota per il rinnovo mensile dell'opzione "all inclusive big".

Alla luce di quanto sopra evidenziato, la domanda proposta dall'istante, in ordine alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e adsl, è rigettata.

### **2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo**

Il ricorrente lamenta di aver, più volte, contattato il 155 senza ricevere nessuna assistenza, e dimostra di aver inoltrato reclamo il 14 novembre 2013.

Wind, di contro, precisa che l'istante non ha mai contattato il call center prima dell'8 novembre 2013 (all'uopo produce schermata) ed ha inviato un solo reclamo scritto il 20 novembre 2013, segnalando la mancanza di copertura.

Il predetto reclamo è stato riscontrato il 2 gennaio 2014, sia con un sms, sia con lettera, a mezzo dei quali si informava che dalle verifiche effettuate non si era rilevato nessun disservizio.

Poiché l'istante ha ricevuto regolare riscontro, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è rigettata.

## **3. Con riferimento alle spese di procedura.**

Le spese seguono la soccombenza dell'istante e nulla, pertanto, è riconosciuto.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

- 1) Il rigetto integrale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Sig. Galeano S.
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato *"il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259"*;
- 4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del CoRe.Com. Calabria, 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 D. Lgs. 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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro