

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	67/2013
TITOLO	1.10.21/607
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 17 dicembre 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 8 novembre 2011 (titolo n. 1.10.21/607), con la quale X, rappresentata dall'Avv. X e domiciliata presso lo studio di questi nel comune di X, Via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel Comune di X, presso la X, relativamente all'utenza telefonica n. X;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 34586/2012);

VISTA la memoria autorizzata di parte istante (prot. 40722/2012), regolarmente trasmessa a controparte;

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 47221/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;



VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 50661/2013);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17 dicembre 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia X (di seguito X) lamenta: il ritardo nel trasloco della linea e nell'indicazione del codice di migrazione; la mancata gestione del reclamo dell'utente; la fatturazione di servizi non attivati; la perdita del numero; il sostenimento di costi per l'attivazione di una nuova utenza.

Per tali ragioni l'istante domanda: un indennizzo per mancata attivazione del servizio richiesto e pattuito con decorrenza dal 16 luglio 2007 all'ottobre 2007 e lo storno della relativa fatturazione; un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 luglio 2007; un indennizzo per la mancata comunicazione del codice di migrazione; un indennizzo per la perdita della numerazione.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia può essere divisa in 5 capi: a) ritardata e/o mancata attivazione del servizio e storno della relativa fatturazione; b) mancata risposta al reclamo c) mancata comunicazione del codice di migrazione; d) perdita della numerazione; e) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In data 19 giugno 2007 l'istante sottoscriveva un contratto con Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind), avente ad oggetto l'offerta "HappyNoLimit". Il 20 giugno 2007, come risulta da lettera depositata agli atti, Wind comunicava all'utente che la nuova linea telefonica sarebbe stata collegata alla rete in breve tempo e che l'allacciamento avrebbe comportato una sospensione del servizio di poche ore. Il 20 luglio 2007 l'istante provvedeva ad inviare reclamo a Wind, comunicando l'isolamento della linea. In data 24 luglio 2007 X esercitava il diritto di recesso, ribadito con lettera del 31 luglio 2007. In data 30 agosto 2007 l'istante inviava a Telecom Italia X richiesta di rientro. La domanda dell'istante può essere accolta limitatamente al periodo intercorrente tra il 16 luglio 2007, data di



attivazione del servizio, ed il 24 luglio 2007, data di trasmissione della disdetta ad opera di parte istante. Ed infatti, dalle schermate depositate agli atti da parte di Telecom Italia X, coinvolta a soli fini istruttori, emerge che in data 16 luglio 2007 l'utenza interessata risultava attivata con l'operatore Wind. Pertanto, si individua un ritardo nell'effettiva attivazione pari a 9 giorni che, in applicazione dell'art. 3 della del. 73/11/CONS, conduce al riconoscimento di un indennizzo di euro 135,00, derivante da euro 7,50 X 9 giorni = 67,50, che va moltiplicato X 2, trattandosi di utenza business. Inoltre, a fronte della disdetta inviata tramite raccomandata il 24 luglio 2007, recepita dall'operatore il 21 giugno 2008, come risulta da lettera depositata agli atti, si ritiene di riconoscere il diritto allo storno delle fatture successive alla data di scadenza del recepimento della disdetta, cioè il 24 agosto 2007, fino alla cessazione del ciclo di fatturazione.

- b) La domanda è fondata secondo le argomentazioni che seguono. In data 20 luglio 2007 l'istante inviava tramite fax un reclamo, che non riceveva risposta alcuna. Si ritiene pertanto di riconoscere l'indennizzo massimo di euro 300,00 in favore dell'istante, in applicazione dell'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS.
- c) La domanda è da rigettare. In particolare, dall'istruttoria non emerge nessuna richiesta di codice di migrazione.
- d) La domanda è da rigettare. L'istante afferma di essere titolare dell'utenza dal 1981 e chiede un indennizzo per perdita del numero a causa del ritardo/mancata attivazione del servizio. Al riguardo, si rileva che dalle schermate Pitagora richieste all'operatore Telecom Italia X, coinvolta a soli fini istruttori, risulta il rifiuto di rientro in Telecom in data 8 novembre 2007. Tale dato induce a non riconoscere un indennizzo per perdita della numerazione.
- e) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. 529/09/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



In parziale accoglimento dell'istanza presentata da X, rappresentata dall'Avv. X e domiciliata presso lo studio di questi nel comune di X, Via X, Wind Telecomunicazioni X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel Comune di X presso X, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 135,00 (centotrentacinque/00) per i motivi di cui al capo a);
- 2) Stornare le fatture successive alla scadenza per il recepimento della disdetta, per i motivi di cui al capo a);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 4) Corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori domande.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Wind Telecomunicazioni X, è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.



Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza