

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.235
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 2017 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 RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.13);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione della tariffa richiesta, la sospensione delle linee e il ritardo nella migrazione da parte della società WIND TELECOMUNICAZIONI X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 28.06.2013 veniva richiesta l'attivazione dell'opzione "Travel mondo Business" sulla linea mobile 33889xxxxx ma, nonostante venisse garantita l'attivazione nel tempo massimo 48 ore, l'opzione veniva attivata 02.07.2013;
- certi dell'attivazione dell'opzione suddetta, in data 30.06.2013, venivano effettuate telefonate dall'estero;
- nella fattura n. 2013T000906399 veniva addebitato l'importo di euro 350,00 di traffico;
- nonostante le diverse contestazioni non si riceveva nessuna risposta;
- in data 4.12.2013 veniva chiesta la portabilità verso l'operatore Telecom Italia X delle due linee mobili e una fissa;
- in data 05.12.2013 venivano sospese le linee.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) storno di tutte le fatture;
- b) indennizzo per la sospensione del servizio per rete fissa, adsl e linee mobili;
- c) ritardo nella migrazione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore

Wind richiede il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate in fatto e in diritto. In particolare, espone di aver attivato l'opzione richiesta nei tempi previsti. Inoltre, precisa che, dal controllo del dettaglio delle chiamate relativo alla fattura contestata, il traffico voce roaming è pari a euro 92,56 di chiamate effettuate e di euro 14,86 di chiamate ricevute in roaming, mentre è presente l'addebito di euro 145,78 riferito a traffico extra soglia dalla sim 33889xxxxx (972,52 minuti extra di chiamate nazionali, chiamate mobili verso Wind e altri gestori).

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. In particolare in data 28.06.2013 viene richiesta l'attivazione dell'opzione "Travel mondo business" mediante registrazione vocale. Nella memoria difensiva l'operatore precisa che i tempi di lavorazione per l'attivazione di un'opzione sono 8 giorni. Tenendo conto che l'attivazione è avvenuta in data 2.07.2013 non si rilevano ritardi da parte di Wind. Inoltre, dal dettaglio delle telefonate effettuate in roaming, solo quattro chiamate risultano essere state effettuate prima dell'attivazione dell'offerta e la somma contestata non è solo dovuta al traffico roaming. Alle contestazioni dell'utente, Wind, allega la risposta al reclamo nella quale dichiara la regolarità della fattura emessa. Dunque, alla luce delle dichiarazioni e della documentazione in atti, si ritiene di rigettare la domanda di storno, in quanto la fattura è regolarmente emessa.
- b) La richiesta sub b) viene rigettata. Nella ricostruzione storica presentata dall'operatore Wind, in più occasioni, durante tutto il periodo contrattuale, venivano inviate all'istante lettere di sollecito di pagamento alle quali seguiva l'avvio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'attività di recupero crediti. In particolare, in coincidenza con la sospensione lamentata, emerge che, in data 05.11.2013 veniva inviata lettera di sollecito, in data 11.11.2013 veniva avviata l'attività di recupero credito e in data 05.12.2013 venivano sospese le linee mobili per morosità, invece, la linea fissa veniva sospesa in data 11.12.2013. Dunque, risultando comprovato che la sospensione è avvenuta per morosità nel pagamento di fatture legittimamente emesse, si ritiene di non accogliere la domanda dell'istante.

- c) La richiesta sub c) viene rigettata. Nella documentazione non è allegata la richiesta di migrazione ma, da alcuni documenti inviati dall'operatore Telecom in risposta all'istante, emerge che, la richiesta di portabilità viene effettuata in data 18.12.2013 e si completa in data 27.12.2013. Invero, anche nella ricostruzione presentata da Wind, si evidenzia che, nella data suddetta, venivano cessate le linee per passaggio ad altro gestore. Dunque, alla luce di detta ricostruzione e vista la coincidenza delle dichiarazioni degli operatori, si ritiene di non accogliere la richiesta dell'istante poiché non vengono rilevati ritardi nell'espletamento della procedura di migrazione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società WIND TELECOMUNICAZIONI X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)