

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2014.1.10.4
	2013.1.10.21.1511
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WELCOME ITALIA X



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 Agcom 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 Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di 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 Patrizia Comi (NP.2016. 1945);



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la ritardata migrazione da parte Welcome Italia X (di seguito Welcome) del numero fax XXX. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- di avere ottenuto, in data 29/10/2012, la migrazione di tutte le utenze da parte di Welcome, fatta eccezione del numero di fax XXX;
- di avere avanzato nuova richiesta di migrazione del numero di fax in data 14/11/2012;
- di avere ottenuto la migrazione solo nel mese di febbraio 2013;
- di avere continuato a ricevere da parte di Welcome, nel periodo compreso tra il mese di novembre 2012 ed il mese di febbraio 2013, fatture comprensive di tutti i servizi.

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

- 1) il rimborso delle fatture nn. 09412 del 30/11/2012, n. 103083 del 31/12/2012 e n. 006689 del 31/01/2013.

2. La posizione dell'operatore

A seguito dell'avvio del procedimento Welcome non ha ritenuto di produrre memorie nei termini previsti a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Welcome, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) La domanda è da accogliere. In particolare, si rileva che, a fronte della richiesta di migrazione del numero fax XXX, si è configurato un ritardo nella procedura che si è protratto dal mese di ottobre 2012 fino al mese di febbraio 2013, periodo in cui si è completata la procedura di migrazione. Nonostante ciò, Welcome ha continuato a fatturare il costo globale del contratto, comprensivo anche del servizio ADSL e dei servizi relativi alle utenze già migrate ad altro operatore in data 29/10/2012. Pertanto, non può che riconoscersi in favore dell'istante il diritto al rimborso degli addebiti relativi ai servizi di cui l'utente non ha usufruito nel periodo sopra richiamato, cioè tutti i servizi ad eccezione di quelli relativi al numero fax. Al riguardo, si precisa che gli importi relativi al rimborso di cui sopra non possono essere determinati quantitativamente, in quanto non risulta prodotto dalle parti un dettaglio completo e preciso delle somme da rimborsare; pertanto, gli importi si individuano in riferimento alle fatture nn. 09412 del 30/11/2012, n. 103083 del 31/12/2012 e n. 006689 del 31/01/2013, relativamente agli addebiti di cui al periodo interessato dal ritardo della migrazione.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie l'istanza di RA.TEC. X nei confronti della società Welcome Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Welcome Italia X è tenuta a rimborsare in favore dell'istante gli addebiti relativi alle fatture nn. 09412 del 30/11/2012, n. 103083 del 31/12/2012 e n. 006689 del 31/01/2013, con riferimento ai servizi non usufruiti nel periodo interessato dal ritardo della migrazione, per i motivi di cui al capo a).



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Welcome Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom