CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 70/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TOSCANO XXXXXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

L'anno duemilasedici il giorno 08 del mese di Novembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

			Pres.	Ass.
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente	**X**	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente	**X**	
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente	**X**	
4.	RAPOLLA Morena	Componente	**X**	
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	**X**	

DELIBERA N. 70/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TOSCANO XXXXXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA
(PROT. GU14 N. 3459/C del 24/03/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 08/11/2016;

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*";

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l'Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 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 la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante "**…** *Modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso";*

VISTO l'Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99*;*

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante *"integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";*

VISTA l'istanza di definizione presentata da Toscano Xxxxxxxx in data 24/03/2015 Prot. n. 3459/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti della società Wind Telecomunicazioni s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di non aver fruito del servizio voce e adsl dal mese di dicembre 2013;

b. Di aver avanzato continue richieste di ripristino al servizio clienti;

c. Di subire il disservizio alla data del 24.03.2015, data di presentazione dell'istanza di definizione.

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

i. "indennizzo da determinarsi secondo i valori previsti dalle delibere Agcom applicabili al caso di specie";

ii. Storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio;

iii. Indennizzo per mancata/insufficiente risposta ai reclami;

iv. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. con motivata e documentata memoria ha contestato le richieste di parte istante e ne ha chiesto il rigetto integrale.

3. Motivazione della decisione

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

L'esposizione dei fatti di parte istante è assolutamente generica e non documentata. Infatti,

- non contiene alcuna indicazione temporale del lamentato disservizio, limitandosi ad asserire genericamente di non fruire del servizio "da Dicembre 2013";
- non è supportata da alcun elemento oggettivo, quale potrebbe essere una segnalazione al servizio clienti, un reclamo all'operatore, una contestazione formale precedente all'istanza di conciliazione del 5.11.2014. Il generico richiamo ad un reclamo del 30/12/2013 non ha supporto documentale e non è quindi sufficiente a circostanziare il tipo di disservizio lamentato dall'istante, la sua durata e la riconducibilità dello stesso a fatto dell'operatore;
- né è dato riscontrare dalle risultanze documentali di parte istante alcuna fattura ricevuta dall'operatore di cui si contesti la correttezza al fine di valutarne l'eventuale necessità di storno.

Alla luce di tali premesse, alcuna responsabilità può addebitarsi all'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. e, di conseguenza, le richieste di indennizzo *sub i.* e *sub iii.* avanzate dall'istante non possono essere accolte. Per gli stessi motivi non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture ricevute *sub ii.*.

Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione dell'esperto giuridico incaricato, avv. Marianna Labanca;

Delibera

Art.1

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. Toscano Xxxxxxxx nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a., con compensazione delle spese di procedura.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia