

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.465
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI 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 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"*;

Vista la delibera n. 179/03/CSP recante *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*;

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;



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

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.2016.2849);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la perdita della numerazione e la ritardata risposta ai reclami 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:

- tra il 10 e l’11 marzo 2014 sull’utenza personale mobile, utilizzata da 14 anni, subentrava, senza consenso, un soggetto le cui generalità sono in corso di accertamento dalle autorità competenti, in quanto la questione è stata oggetto di querela;
- la sim veniva bloccata e in data 11.03.2014 veniva avvisato che attraverso quel numero, collegato alla banca, veniva disposto un bonifico bancario non autorizzato;
- in data 14.03.2014 e successivamente il 25.03.2014, tramite legale, si denunciava l’accaduto a Wind e si richiedevano documenti che potessero essere utili a rendere più chiaro quanto accaduto;
- la risposta al reclamo si ha il 25.08.2014 nel quale si precisava che non poteva essere fornito il traffico telefonico per il periodo richiesto in quanto il numero era intestato ad altro soggetto e, venivano riconosciute euro 50,00 per errata disattivazione Sim.

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

- a) indennizzo per perdita della numerazione;



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

- b) indennizzo per ritardata risposta a reclamo;
- c) indennizzo per mancata trasparenza e informazione contrattuale;
- d) altri indennizzi che il Corecom ritiene di liquidare.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore richiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Dalla documentazione in atti non viene evidenziato con quali modalità sia avvenuta la richiesta di subentro ma, a prescindere dagli artifici che il subentrante abbia potuto utilizzare, rimane il fatto che l'istante si sia trovato, senza consenso, sprovvisto di linea e senza il numero mobile che possedeva da diversi anni. L'operatore, nell'adempimento delle obbligazioni è tenuto al rispetto alle norme dettate in materia di buona fede, correttezza e diligenza (articoli 1175, 1176 e 1375 c.c.). Ebbene, nel caso di specie, l'uso dell'ordinaria diligenza avrebbe voluto che Wind si sincerasse, prima di procedere al cambio dell'intestazione, della volontà dell'utente, cliente da diversi anni. Appare indubbia la responsabilità di Wind per aver disattivato senza autorizzazione la sim personale dell'utente e su questo si fonda il riconoscimento di un indennizzo per perdita della numerazione ai sensi dell'articolo 9 del "Regolamento indennizzi". La Sim era utilizzata dall'istante dall'anno 2000, ossia da 14 anni, e, pertanto, viene riconosciuto l'importo massimo previsto dalla norma suddetta, che è pari a 1.000,00 (milleuro/00).
- b) La richiesta sub b) viene accolta. Ai sensi della Carta servizi Wind, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere fornita entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Tenendo conto che, al reclamo



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

inviato dall'istante, in data 14.03.2014 viene dato riscontro il 25.08.2014, calcolati i 45 giorni previsti per la risposta, si ha un ritardo di 118 giorni. Pertanto, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi " si riconosce un indennizzo da liquidare pari ad euro 118,00 (centodiciotto/00) calcolato per 1,00 pro die per i giorni di ritardo.

- c) La richiesta sub c) viene rigettata. In particolare, l'operatore, secondo l'articolo 4 delibera Agcom n. 179/03/CONS, ha l'obbligo di dare "un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche di prestazione dei servizi, deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli". Inoltre, si prevede l'obbligo di fornire informazioni su richiesta in merito a norme o specifiche tecniche. Nel caso de quo, non mancano le informazioni suddette, difatti, tra la documentazione allegata dall'istante vi sono sia le Condizioni generali del contratto sia la Carta dei servizi. Alla luce di quanto premesso si ritiene di non accogliere la domanda dell'istante.
- d) La richiesta sub d) viene rigettata in quanto, con il riconoscimento degli indennizzi di cui al punto a) e b), si ritiene di aver indennizzato l'istante per i disservizi subiti.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di RAUCCI nei confronti della società WIND TELECOMUNICAZIONI X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND TELECOMUNICAZIONI X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

- I. 1.000,00 (milleuro/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione
 - II. euro 118,00 (centodiciotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.
3. La società WIND TELECOMUNICAZIONI 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