

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 4 del 29 aprile 2015

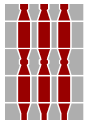
OGGETTO 4	Definizione delle controversie XXXX contro TELECOM ITALIA XX e WIND TELECOMUNICAZIONI XX
------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Maria Gabriella Mecucci	x	
Membro: Mazzoli Maria	x	
Membro: Severi Stefania	x	

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com

**Definizione delle controversie XXXXXX contro TELECOM ITALIA XX e WIND
TELECOMUNICAZIONI XX**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “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 “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 01 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

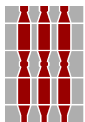
VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);



VISTE le istanze e la documentazione alle medesime allegate pervenute il 14/12/2012-prot. n. XXX e n.XXX con le quali XXXXXX, corrente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione delle controversie in essere con gli operatori Telecom Italia e Wind Telecomunicazioni;

VISTI gli atti dei procedimenti riuniti ai sensi dell'art.18, comma 4 del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti inerenti gli espletati tentativi obbligatori di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Membro relatore;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante:

L'istante, relativamente all'utenza "privata" numero XXXXX rappresenta quanto segue:

- a)-di essere divenuto intestatario del numero in questione nel mese di maggio 2012, a seguito di adesione a contratto dell'operatore Telecom Italia;
- b)-di non avere richiesto la migrazione di tale numero;
- c)-di avere appreso in data 18 luglio 2012 di essere divenuto cliente dell'operatore Wind a seguito di migrazione della linea telefonica;
- d)-di avere contestato tale migrazione ad entrambi gli operatori.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede, nei confronti di entrambi gli operatori l'annullamento delle fatture ed un rimborso.

2. La posizione dell'operatore Wind Telecomunicazioni:

L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

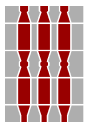
- a)-con riferimento all'utenza in questione è pervenuta in data 18 novembre 2010, dal precedente intestatario dell'utenza telefonica, una richiesta di migrazione;
- b)-a seguito di mancato pagamento l'utenza è stata cessata e la risorsa è stata poi riassegnata da Telecom Italia all'odierno istante;
- c)-non sono state emesse fatture, né attivati servizi all'istante.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia:

L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

"[...] XXXXX, come dallo stesso riconosciuto, ha usufruito del servizio offerto da Telecom per diversi mesi senza sostenere spese dato che non ha pagato nessuna delle fatture emesse [...] Telecom Italia a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità per particolare attenzione dei suoi confronti si rende disponibile soltanto in caso di accordo a definizione della



presente posizione, a stornare le fatture emesse e rimaste insolute, ciò comportando un evidente vantaggio per l'istante che così può beneficiare della gratuità del servizio per alcuni mesi. [...]".

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

4. Motivazione della decisione:

4.1-Le domande dell'istante sono tutte infondate e perciò vanno rigettate per i seguenti motivi.

Dalle sole dichiarazioni delle parti emerge chiaramente che l'istante ha erroneamente creduto di avere subito, senza il proprio consenso, la migrazione della propria utenza telefonica all'operatore Wind. Che tale errore sia dipeso da scorrette informazioni rese dagli operatori non risulta agli atti e, quindi, non può essere preso in considerazione. Del resto, ciò che veramente rileva è il fatto che l'istante è sempre stato cliente Telecom Italia, come dallo stesso voluto.

Poiché l'istante non ha lamentato disfunzione ai servizi, non v'è alcun motivo per cui lo stesso non debba pagare i servizi di cui ha usufruito, resi dall'operatore dallo stesso prescelto.

4.3 Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, dato che non è stata accertata responsabilità degli operatori.

D E L I B E R A

Rigetta le istanze pervenute il 14/12/2012-prot. n. XXX e n.XXX- di XXXXXX, corrente in XXXXXXX, nei confronti dell'operatore **TELECOM ITALIA XX e WIND TELECOMUNICAZIONI XX**.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva entro sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è notificata alla parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)