

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.561
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 2018 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI X H3G 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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste la delibera Agcom 4/10/CIR e 276/13/CONS;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018 .699);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio e modifiche contrattuali non richieste nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X e H3G X) che per brevità nel prosieguo del presente atto vengono rispettivamente denominate Wind e H3G. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- la propria utenza telefonica mobile XXXXXX102 è stata interrotta a seguito del passaggio inaspettato da Wind ad H3G senza alcuna richiesta da parte istante;
- nonostante i numerosi solleciti la situazione non è stata immediatamente ripristinata;
- quando l'operatore Wind è rientrato in possesso del numero non ha ripristinato le condizioni contrattuali precedenti e la parte istante ha dovuto pagare per attivare un nuovo contratto.

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

- a) il risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16 comma 2 del Regolamento, a supporto della propria posizione.

Per quanto riguarda l'operatore H3G si veda il punto successivo.

3. Motivazione della decisione



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

Preliminarmente si prende atto che parte istante ha presentato istanza di conciliazione prot. 17674 del 05/04/2016 e successivamente istanza di definizione prot. 44165 del 23/09/2016 nei confronti degli operatori Wind ed H3G e che con quest'ultimo operatore è stato concluso un accordo transattivo acquisito agli atti con prot. 5483 del 06/02/2017, prima della udienza di definizione. Il presente provvedimento viene quindi adottato nei confronti del solo operatore Wind.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante deve essere integralmente respinta come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno, che viene interpretata come richiesta di indennizzo (come previsto anche dalle Linee Guida contenute nella Delibera Agcom n. 276/13/CONS), la stessa viene integralmente respinta. Si rileva infatti che l'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente, allegando documentazione insufficiente e non pertinente a sostegno delle lamentele presentate. Parte istante nello specifico allega una "dichiarazione di attivazione utenza non richiesta" datata e sottoscritta il 06/03/2016 relativa ad H3G nonché un sollecito datato e sottoscritto il 12/02/2016 indirizzato ad una Pec di Wind di richiesta di ripristino utenza. Allega inoltre una "prova di consegna raccomandata 1" datata 08/02/2016 indirizzata a Wind Telecomunicazioni X priva di firma di ricezione ed una "prova di consegna" datata 10/02/2016 sottoscritta per ricezione "per conto di Wind Telecomunicazioni 3". Non è dato comprendere a cosa si riferiscano le prove di trasmissione/ricezione allegate anche per incongruenza con le date riportate nelle note sottoscritte da parte istante. In assenza di date certe non è dato conoscere la durata del disservizio lamentato dall'utente. Nel caso di specie oltretutto Wind è operatore donating per cui, effettuate le verifiche di cui alla deliberazione AGCOM 147/11/CIR non poteva non consentire la portabilità del numero verso H3G. Le dichiarazioni e gli elementi probatori allegati non consentono di imputare all'operatore Wind alcuna responsabilità in ordine al disservizio occorso alla parte 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

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. Prende atto dell'accordo transattivo sottoscritto tra Agazzi ed H3G X con atto prot. 5483 del 06/02/2017 e rigetta integralmente l'istanza della stessa parte istante nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom