



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

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

**Deliberazione n.19/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'ANDREA XXXXXXXX  
C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 13 del mese di Aprile presso la sede del Co.re.com.  
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
<b>x</b>	

## DELIBERA N.19/2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'ANDREA XXXXXXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA (PROT. N. 5531/C DEL 23 MAGGIO 2014)

#### IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 13 aprile 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 “*... Modalità 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 dell’utente **D’ANDREA XXXXXXXXX** presentata in data **23 MAGGIO 2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presentato istanza di definizione 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 aver comunicato disdetta contrattuale all'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. per la propria utenza residenziale in data 17.12.2013;
- b. Di aver richiesto contestualmente all'operatore il codice migrazione di cui l'utente non era in possesso;
- c. Di non aver mai ricevuto riscontro dalla Wind;
- d. Di non aver potuto dare seguito alla procedura di migrazione ad altro operatore e di aver perso la numerazione in uso.

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

- i. La migrazione verso altro fornitore
- ii. Indennizzo per perdita del proprio numero e per i disagi subiti.

Fatti e richieste confermate nelle controdeduzioni prodotte nel rispetto dei termini e acquisite al prot. n. 14545/C del 27 novembre 2014.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. ha presenziato all'udienza di definizione ed ha prodotto memoria istruttoria con la quale chiede il rigetto delle richieste per infondatezza in fatto e in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub i.* di "migrazione verso altro fornitore" non sarà oggetto di trattazione in quanto esula dal contenuto delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Del pari inammissibile è la richiesta di indennizzo "*per perdita del numero*", formulata *sub ii)*, per due ordini di ragioni:

- a) si tratta di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione: nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione, infatti, l'istante non aveva formulato alcuna specifica domanda con riferimento alla "perdita della propria numerazione", lamentando invece la mancata migrazione della linea ad un altro operatore non specificato e chiedendo per questo genericamente un indennizzo;
- b) dai documenti allegati alle istanze di conciliazione e di definizione, nonché dalle dichiarazioni rese dall'istante non emerge alcuna prova in merito alla data di presa in possesso della numerazione da parte dell'istante né la data di presa in carico della numerazione da parte dell'operatore Wind: non è pertanto possibile calcolare il "periodo di precedente utilizzo" del numero ai fini della quantificazione del relativo indennizzo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Per quanto concerne, invece, la problematica relativa alla richiesta del codice di migrazione, risulta agli atti che la richiesta è pervenuta all'operatore in data 20.12.2013. L'operatore ha espletato la richiesta di cessazione del servizio ma non ha mai fornito il codice di migrazione all'utente.

La mancata comunicazione del codice di migrazione costituisce un inadempimento dell'operatore per violazione delle delibere n. 01/09/CIR, 23/09/CIR, 52/09/CIR con le quali l'Autorità ha ribadito la fondamentale importanza di provvedere ad una facile e veloce fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori *Donating* ai propri clienti.

Ritenuta pertanto la responsabilità dell'operatore WIND in ordine a quanto lamentato dall'istante, quanto alla misura dell'indennizzo si devono preliminarmente precisare alcune considerazioni:

- a) l'istante formula una generica richiesta di indennizzo per i disagi subiti: la richiesta è accolta in virtù del principio di ragionevolezza dell'azione amministrativa;
- b) nel regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS non è contemplata l'ipotesi di indennizzo per mancata comunicazione del codice di migrazione. Ciò nonostante è possibile applicare per analogia ai sensi dell'art. 12 comma 3 del regolamento sopraccitato l'indennizzo giornaliero previsto per casi simili. Nel caso di specie, essendo la richiesta del codice di migrazione preordinata alla migrazione ad altro operatore, è opportuno applicare per analogia l'indennizzo previsto per omessa portabilità del numero pari ad euro 5,00 al giorno (art. 6 delibera 73/11/CONS);
- c) per quanto riguarda l'arco temporale di riferimento ai fini del calcolo dell'indennizzo il *dies ad quem* è quello della data di ricezione della richiesta (20.12.2013), mentre il *dies a quo* è quello della data di scadenza del termine per la risposta, ossia il 21.12.2013, dal momento che l'operatore è obbligato a riscontrare alla richiesta entro 1 giorno lavorativo (delibera di diffida n. 01/09/CIR).

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo per il periodo che va dal 22 dicembre 2013 al 30 aprile 2014, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione, per un totale di 130 giorni.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

**Tutto ciò premesso**

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra D'Andrea Xxxxxxx nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni SPA per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Wind Telecomunicazioni s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

euro 650,00 (*seicentocinquanta/00*) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità (euro 5,00 per 130 giorni complessivi di disservizio) da versare all'utente a mezzo bonifico sul conto alla stessa intestato n. IT 04VN0542404204000002400986.

- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale, ulteriore danno subito.
- 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.
- 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](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia