



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 79 /2016**

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

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di dicembre 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>	
<b>X</b>	
	<b>X</b>
<b>X</b>	
<b>X</b>	

**DELIBERA N. 79/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SANTORO XXXXXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA  
(Prot. n. 11741/C del 27.10.2015)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 19.12.2016;

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 L.R. n.20/2000 “*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 17/11/2011, 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*”;

VISTE l’istanza dell’utente Santoro Xxxxxxxx presentata in data 27/10/2015, prot. n. 11741/C contro WIND TELECOMUNICAZIONI SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

Il Sig. Santoro XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipologia privato con l'operatore Wind Telecomunicazioni SpA, recante la numerazione n. 097X-XXXXX, contesta il mancato trasloco dell'utenza.

Precisamente, in data 6.7.2015 veniva formulata la richiesta di trasloco della linea telefonica presso la nuova abitazione dell'utente che si sarebbe dovuto concludere entro massimo 30 giorni e quindi entro il 7.7.2015.

La conferma della richiesta avveniva anche tramite sms.

Tuttavia, a seguito del sopralluogo di un tecnico, il 29.07.2015 l'istante riceveva un sms a mezzo del quale veniva informato di un ulteriore ritardo.

Solo pochi giorni prima il deposito dell'istanza di UG del 28.08.2015, l'istante veniva informato della impossibilità di gestire il trasloco.

Per effetto del disagio patito, l'istante chiede il riconoscimento di Euro 425,00 a titolo di indennizzo per mancato trasloco dell'utenza ai sensi dell'art. 3 comma 1 del Reg. Indennizzi, di risarcimento danno e di spese di procedura.

L'istante non ha preso parte all'udienza di discussione, né ha depositato memorie.

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

La Wind Telecomunicazioni SpA, respinge le richieste di parte istante e nella memoria difensiva ritualmente protocollata, rappresenta che la richiesta di trasloco è stata correttamente gestita nel rispetto degli oneri informativi circa i tempi di realizzazione e/o gli eventuali impedimenti.

In particolare, l'operatore pone in evidenza che i tempi di attivazione previsti dalla Carta dei Servizi non sono 30 giorni come indicato dall'istante, ma 70 giorni con decorrenza dalla richiesta di trasloco.

Altresì, l'operatore dimostra mediante produzione documentale, di aver informato il cliente sia circa l'eventuale ritardo rispetto ai citati tempi, ma soprattutto di averlo informato della circostanza secondo la quale la richiesta di trasloco non era andata a buon fine in quanto rifiutata da Telecom Italia con causale "assenza del raccordo di abbonato".

### **3. Motivazioni della decisione**

Dalla disamina dei fatti e degli atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta dell'istante sia infondata per le ragioni che si procede a rappresentare.

#### *In rito*

Preliminarmente, occorre precisare che, la richiesta di risarcimento dei danni di parte istante, deve essere correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna degli operatori al pagamento di indennizzi in relazione agli inadempimenti accertati.

#### *Nel merito*

La presente controversia riguarda il mancato trasloco dell'utenza, regolarmente chiesto dall'utente.

La descrizione dei fatti effettuata dalla Wind Telecomunicazioni SpA non è stata contestata dall'utente il quale ha ritenuto sia di non prendere parte all'udienza di discussione sia di non controdedurre la memoria dell'operatore.

Si ritiene, pertanto, assolto l'onere della prova dei fatti estintivi da parte dell'operatore convenuto.

Ma vi è di più.

Non paiono fondate, nei confronti della Wind, le richieste di indennizzo presentate atteso che non è ascrivibile alla Società alcuna responsabilità rispetto al mancato esito della procedura di trasloco.

Più precisamente, non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici non imputabili all'operatore convenuto, prontamente comunicati all'utente nel rispetto della normativa di settore.

In definitiva, l'operatore ha dato prova di aver costantemente informato l'utente circa lo stato di lavorazione della richiesta, ed altresì ha dimostrato che il trasloco è stato omesso per causa a lui non imputabile.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

#### **Delibera**

Di rigettare l'istanza presentata dal Sig. Santoro Xxxxxx nei confronti della Wind Telecomunicazioni Spa.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia