

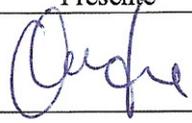
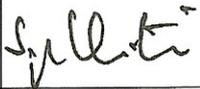


**CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE**  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 02  
del 25/01/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente . . . contro le compagnie telefoniche  
TELECOM ITALIA s.p.a. e WIND TELECOMUNICAZIONI s.p.a. .

L'anno duemilasedici, il giorno 25 (venticinque) del mese di gennaio nella sede di Via Colitto, 7-  
Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		Assente

Verbalizza il Dirigente del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

**IL CORECOM MOLISE**

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni ;

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

**VISTO** l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/cons e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. N. 7802/2015 che si allega alla presente, la quale si approva limitatamente alla descrizione dei fatti ed alla ritenuta responsabilità della WIND Telecomunicazioni, indicata nella relazione istruttoria che in tale aspetto specificamente si condivide e si richiama

**RITENUTO CHE**, invece, la relazione istruttoria non può essere condivisa in merito alla liquidazione degli indennizzi per le motivazioni appresso indicate;

**CONSIDERATO CHE** l'utente *[nome]* snc (di seguito per brevità solo Utente), a seguito della condotta della Wind Telecomunicazioni s.p.a. ha subito la ritardata migrazione dell'utenza telefonica *[numero]* per 335 giorni - in quanto la stessa è stata completata solo in data 13/03/2015 mentre sarebbe dovuta avvenire, secondo la carta dei Servizi entro 70 giorni dalla richiesta e, dunque, entro il 12/04/2014;

**RITENUTO CHE** per detto ritardo deve essere applicato un indennizzo giornaliero pari ad € 10,00 ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 6 comma 1 e 12 comma 2 dell'Allegato "A" della Delibera dell'Autorità 73/11/CONS (di seguito per brevità denominata solo Regolamento), essendo l'utenza di tipo "AFFARI" cosicché all'Utente, per tale ritardo, spetta un indennizzo pari ad € 3.500,00

**CONSIDERATO CHE** l'utente, a causa della condotta della WIND Telecomunicazioni, ha altresì subito, a decorrere dal 26/03/2014, l'interruzione sia del servizio telefonia che del servizio ADSL, entrambi "servizi non accessori";

**RITENUTO CHE** per l'interruzione di detti servizi spetta all'utente la liquidazione di autonomi indennizzi non potendosi condividere quanto affermato nella relazione istruttoria in ordine ad una pretesa omnicomprensività dell'indennizzo previsto dall'art. 6 co. 1 del Regolamento sia in quanto l'interruzione del servizio rappresenta una circostanza del tutto distinta dalla tardiva portabilità del numero sia, in quanto, l'art. 6 cit al comma 2 espressamente prevede che: "*in caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 5*".

**CONSIDERATO CHE** l'art. 5 comma 1 del Regolamento prevede un indennizzo pari ad € 5 per ogni giorno di interruzione del "servizio non accessorio". Indennizzo che nella specie è pari ad € 10,00 ex art. 12 del Regolamento essendo l'utenza di tipo affari;

**CONSIDERATO CHE** l'utente ha subito l'interruzione del servizio "telefonia" a far data dal 26/03/2014 sino al giorno 11/03/2015. Interruzione cessata a seguito di provvedimento temporaneo adottato da questo Co.Re.Com. Detta interruzione si è protratta, dunque, per giorni 350, cosicché all'Utente spetta un ulteriore indennizzo di € 3500,00 EX artt. 5,1 e 12 del Regolamento;

**CONSIDERATO ANCORA CHE:** l'utente ha subito l'interruzione del servizio "ADSL" a far data dal 26/03/2014 sino al giorno 13/03/2015. Interruzione cessata a seguito di un ulteriore (rispetto a quello innanzi citato) provvedimento temporaneo adottato da questo Co.Re.Com. Detta interruzione si è protratta, dunque, per giorni 352, cosicché all'Utente spetta un ulteriore indennizzo di € 3520,00 EX artt. 5,1 e 12 del Regolamento;

**CONSIDERATO CHE** la Wind Telecomunicazioni deve essere condannata alle spese della presente procedura che si liquidano in € 100,00 in favore dell'Utente, mentre possono essere compensate nei confronti della TELECOM ITALIA;

Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

#### **DELIBERA**

- Condanna la WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. a corrispondere alla \_\_\_\_\_, s.n.c. di \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, a titolo di indennizzo, la somma di € 10.520,00 (diecimilacinquecentoventi/00) oltre interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

- Condanna la WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. a corrispondere all'Utente I \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.(centoeuro).

Compensa le spese della presente procedura tra la WIND Telecomunicazioni e la TELECOM Italia.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

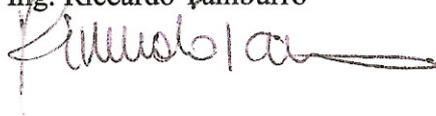
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

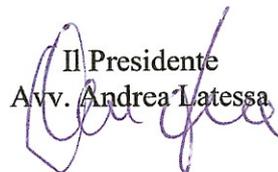
*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.*

La presente delibera formata da 4 facciate : è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Verbalizzante  
Ing. Riccardo Tamburro

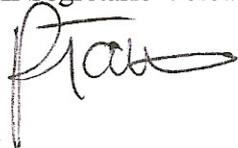


Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa

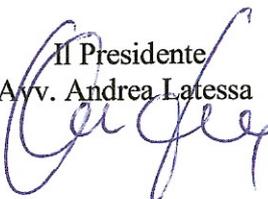


Di quanto sopra, si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

Il Segretario Verbalizzante

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. T. A.', written in a cursive style.

Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. Latessa', written in a cursive style.



corecom  
MOLISE



**Regione Molise**  
Consiglio Regionale

Prot. 0007802/15 Del 10/11/2015  
Partenza - Consiglio - A MANO



Al Signor Segretario del  
Consiglio Regionale

S E D E

Al Signor Presidente del  
CO.RE.COM. Molise  
Avv. Andrea LATESSA

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°35/2014

Premesso

- che in data 21.05.2014 è stata presentata dall'utente [redacted] s.n.c. una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°818/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a e e Wind Telecomunicazioni s.p.a. relativa all'utenza telefonica 087498833;
- che il reclamo riguarda una utenza Business e pertanto si riporta a quanto disposto dal comma 2 dell'art.12 della allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;
- ha inoltre presentato GU5, per i gravi disservizi subiti, e che questo Ufficio ha emesso due provvedimenti rispettivamente con nota 330/COM/15 del 12 febbraio 2015 reiterato con nota 475/COM/15 del 2 marzo 2015 che si allegano in copia;
- che a seguito del provvedimento temporaneo sopra richiamato all'utente in data 11.03.2015 è stata riattivata la linea telefonica ed in data 13.03.2015 è stata riattivata anche la linea ADSL sull'utenza 0874/98833, oggetto del ricorso;
- che in data 30.06.2014 si era tenuta una udienza di definizione, impropriamente, atteso che il disservizio a quella data non era ancora cessato, ed anche la responsabilità tra le due società risultava non determinata, contrariamente a quanto verificato successivamente;
- che la mancata migrazione è da ascrivere alla circostanza che all'utenze telefoniche intestate all'utente [redacted] s.n.c. è stato assegnato il medesimo numero di migrazione, alle utenze telefoniche [redacted] e [redacted] entrambe intestate alla società [redacted] s.n.c. di [redacted] e [redacted] ovvero il numero ISF [redacted] lettera D; che tale anomalia di fatto ha comportato che l'operatore della Wind ha consentito la cessione di uno solo dei numeri telefonici, e solo dopo il secondo provvedimento del 2 marzo 2015 la Wind ha effettivamente preso atto che la migrazione era avvenuta solo in parte;
- che il perfezionamento della migrazione è avvenuto solo grazie all'intervento di questo ufficio, il quale è stato in grado di capire quale intoppo amministrativo aveva generato il disservizio denunciato e lo ha rappresentato alla Wind Telecomunicazioni s.p.a. che ha poi provveduto al perfezionamento dell'operazione in data 13.03.2015;
- che la richiesta di migrazione della [redacted] s.n.c è stata effettuata in data 31.01.2014, e che il 26.03.2014 è stato interrotto qualunque servizio e che la riattivazione integrale è avvenuta il 13.03.2015.

#### Descrizione dei fatti:

In data 25 maggio 2015, a seguito del perfezionamento della migrazione questo ufficio ha provveduto a convocare nuovamente tutte le parti al fine di verificare la possibilità di chiudere la controversia mediante un accordo bonario, accordo purtroppo che non si è raggiunto in tale sede e che pertanto comporta l'adozione del provvedimento da parte del Comitato.

Come riportato in premessa il disservizio è stato generato dall'attribuzione del medesimo numero di migrazione alle due utenze telefoniche, e tale errore è stato chiarito solo dopo le note n° 330/COM/15 del 12 febbraio 2015 reiterata con nota 475/COM/15 del 2 marzo 2015.

L'utente ha chiesto pertanto chiede l'applicazione dell'indennizzo di cui all'art. 6, 1° comma per il periodo 31.01.2014 – 13.03.2015; l'applicazione dell'indennizzo di cui all'art 6, 2° comma e l'art. 5, 1° comma per il periodo 26.03.2014 – 13.03.2015 oltre all'applicazione di cui all'art. 12, 2° comma e dell'art. 11, 1° comma, cos' come previste dall' allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

#### CONCLUSIONI

E' evidente che la responsabilità della tardata migrazione, fa capo esclusivamente alla società Wind Telecomunicazioni s.p.a. che non ha ritardato la cessione anche della seconda linea telefonica alla compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.

Si rileva che la Carta dei Servizi della Wind Telecomunicazioni s.p.a. prevede quale tempistica per la migrazione al punto 2.1. al secondo capoverso, il termine di 70 giorni solari successivi dalla richiesta di trasloco che si ricorda avvenuta in data 31.01.2014, così che il termine di inizio del calcolo dell'indennizzo decorre dal 12 aprile 2014 e termina il 12.03.2015, pari a 337 giorni.

Il reclamo rientra quindi nella fattispecie regolamentata dall'art. 6 del regolamento - allegato "A" alla delibera 73/11/CONS " Indennizzo per omesso o ritardata portabilità del numero".

L'utente non ha espressamente richiesto indennizzi per il mancato riscontro ai reclami, e pertanto lo stesso non può essere liquidato, così non è liquidabile a parere dello scrivente l'indennizzo di cui all'art. 5. comma 1, atteso che lo stesso è applicabile ad altra fattispecie, e che l'indennizzo previsto dal sopraccitato articolo 6 è comprensivo di tutte i disservizi connessi al ritardo nella portabilità.

E' senza ombra di dubbio l'applicazione della maggiorazione di cui al secondo comma dell'art. 12 del regolamento - allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, pertanto l'indennizzo giornaliero passa da Euro 5 ad Euro 10.

In conclusione l'indennizzo giornaliero a carico della compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a. da riconoscere a favore del ricorrente \_\_\_\_\_ è pari ad Euro 10,00 (dieci/00); i numeri di giorni su cui calcolare l'indennizzo è di n°337.

L'importo complessivo che la società Wind Telecomunicazioni s.p.a. dovrà versare a favore del ricorrente \_\_\_\_\_ è di €. 3.370,00 (tremilatrecentosettanta/00), ai quali vanno aggiunte le spese di procedimento quantificate in Euro 100,00 (cento/00), atteso che la compagnia telefonica, ha comunque partecipato a tutte le udienze.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il funzionario  
Dott. Lucio Dalla Torre  
