



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 26 del 23 maggio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia CICALINI xxxxx contro Wind Telecomunicazioni xxxx
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

CICALINI XXXXX contro WIND TELECOMUNICAZIONI XXXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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 l'art. 84 del decreto legislativo 1° 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”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

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. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di



Comitato regionale per le comunicazioni

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 481/95”

VISTA l'istanza del 30 giugno 2011, corredata della documentazione ivi elencata, nella medesima data - con la quale il Cicalini xxxxxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni xxxx;

VISTA la nota del 12 luglio 2011, prot n. 3257 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di definizione della controversia, informandole contestualmente della facoltà di presentare memorie o depositare documenti;

CONSIDERATO che le parti non hanno ritenuto di presentare memorie o documenti;

VISTI gli atti del procedimento ed in particolare l'istanza presentata dal sig. xxxxxx;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1. L'istante lamenta il ritardato trasloco dell'utenza ad esso intestata da parte della società Wind Telecomunicazioni xxx (di seguito anche la “Società”) e chiede il risarcimento dei danni conseguenti alla impossibilità di utilizzare il servizio per oltre nove mesi.

In particolare, nell'istanza di definizione della controversia si riferisce quanto segue:

a) nel mese di agosto del 2010 l'istante si rivolgeva alla società Wind Telecomunicazioni xxx chiedendo il trasloco della propria utenza, n. 075.xxxxxx;

b) tuttavia, per lungo tempo, il trasloco non veniva effettuato con conseguente impossibilità per l'istante di fruire del servizio telefonico;

c) soltanto nel mese di aprile del 2011, dopo cioè oltre nove mesi dalla richiesta dell'istante, al Società provvedeva ad effettuare il trasloco dell'utenza *de qua*;

Sulla base di quanto rappresentato, l'istante, esperito inutilmente il tentativo di conciliazione, si è rivolto al Co.re.com Umbria per sentire accogliere le seguenti richieste:

- risarcimento dei danni conseguenti alla impossibilità di fruire del servizio per nove mesi.

La società Vodafone Omnitel xxxx non ha ritenuto di presentare alcuna memoria difensiva.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

In via preliminare occorre chiarire che, ai sensi del 4° e 5° comma dell'art. 19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Co.re.com, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di



Comitato regionale per le comunicazioni

somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Pertanto, la domanda di risarcimento formulata dall'istante va interpretata come richiesta di indennizzo, in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS, fermo restando il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di essere compensato per il disservizio subito a causa della condotta dell'operatore, essa si ritiene meritevole di pieno accoglimento attesa la mancata produzione di memorie o documenti da parte della società Wind Telecomunicazioni xxxx idonei a confutare quanto asserito dall'istante ovvero ad escludere la configurabilità in capo ad essa di una responsabilità di tipo contrattuale. La Società, difatti, non ha ritenuto di produrre alcuna memoria difensiva.

Pertanto, in accoglimento della richiesta di indennizzo formulata dall'istante per il ritardato trasloco della propria utenza, si procede a determinare quanto dovuto dalla Società sulla base dei criteri sanciti nella delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, n. 73/11/CONS, che individua per la fattispecie del ritardato trasloco dell'utenza un indennizzo di euro 7,50 *pro die*.

Per quanto riguarda l'individuazione del periodo temporale su cui calcolare l'indennizzo, occorre rilevare che il *dies a quo* dovrebbe farsi decorrere dalla data concordata tra le stesse parti per l'effettuazione del trasloco. Considerato d'altronde, che, nel caso di specie, detta circostanza non risulta dagli atti, si ritiene di individuare il *dies a quo* dall'ultimo giorno indicato dalla società Wind Telecomunicazioni, nei moduli contrattuali, come quello utile per l'effettuazione del trasloco, ossia il novantesimo giorno successivo alla ricezione e presa in carico della richiesta da parte dell'utente.

Alla luce di ciò pertanto, si ritiene di dover calcolare il suddetto indennizzo a far data dal 1° dicembre 2010 - decorsi cioè 90 giorni dal 30 agosto 2010 – e sino al 27 aprile 2011, data in cui il trasloco risulta essere stato effettuato, per un importo complessivo di euro 1.095 (millenovantacinque/00).

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 30 giugno 2011 dal sig. xxxxxx, la società Wind Telecomunicazioni xxxx in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuta a:

- corrispondere all'istante la somma di euro 1.095 (millenovantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco dell'utenza;
- corrispondere a detto soggetto la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.



Comitato regionale per le comunicazioni

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 23 maggio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)