

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DETERMINA DIRETTORIALE N.430 DEL 24-10-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(De Gaetano xxxx/ TIM – Telecom Italia xxxx. – utenza n. xxxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/CONS, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 15982 del 14 aprile 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 15 aprile 2016, prot. n. 16337, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato, il successivo 17 febbraio, alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 11 maggio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE la nota pervenuta in data 17 maggio 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) mancata migrazione; 2) perdita della numerazione; in particolare, afferma:

- 1) di aver aderito telefonicamente, il 28 settembre 2015, all'offerta "Tutto Fibra con promo valore", comprendente fisso mobile e scheda dati;
- 2) il contratto sottoscritto, relativo alla detta offerta, è stato inviato alla società, tramite fax, il 5 ottobre 2015;
- 3) in data 26 ottobre 2015, venivo contattato dal precedente operatore, Fastweb, che mi avvisava di aver ricevuto una richiesta di migrazione dalla società Telecom, e mi chiedeva conferma della detta circostanza: subito dopo la mia risposta affermativa, veniva disattivata la linea mobile;
- 4) per tale motivo contattavo, ripetutamente, entrambi gli operatori e la società Fastweb affermava che la linea era cessata a seguito della richiesta di disdetta del contratto, da me inviata il 6 ottobre 2015;
- 5) nonostante le numerose richieste, a tutt'oggi, la linea mobile non è attiva ed ho perso la numerazione, che avevo da oltre vent'anni.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) la riassegnazione della numerazione mobile;
- 2) un indennizzo per mancata migrazione.

Dato atto che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 25 febbraio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti; mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 13 ottobre 2016, non ha recato ulteriori elementi di valutazione.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'istante, il 28 settembre 2015, ha aderito ad un'offerta commerciale Telecom, stipulando con la società un contratto di rientro della propria utenza telefonica mobile (contratto allegato);
- 2) il successivo 30 settembre, l'istante ha inviato al precedente operatore, Fastweb, una richiesta di cessazione della linea telefonica, ricevuta il 6 ottobre 2015 (allegata);
- 3) a seguito della detta richiesta la società Fastweb ha provveduto alla cessazione della detta linea;
- 4) avendo l'operatore donating (Fastweb) provveduto alla cessazione dell'utenza, non ha lasciato libera la linea, impedendo alla società recipient di poter procedere al rientro;
- 5) senza il rilascio della linea da parte dell'operatore donating, l'operatore recipient non può eseguire la procedura di rientro.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione e all'udienza di definizione.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di riassegnazione della numerazione mobile, per incompetenza dell'organo adito.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il ricorrente lamenta la mancata migrazione della propria utenza mobile, attribuendone la responsabilità all'odierna resistente. Tuttavia, è stato lo stesso ricorrente a esser causa della mancata migrazione, in quanto subito dopo la richiesta di rientro in Telecom, ha inviato alla società Fastweb (operatore donating) una richiesta di cessazione. Il legale della resistente, nel corso dell'udienza di discussione ha affermato che la società ha inviato all'operatore donating la richiesta di migrazione in data 1 ottobre 2015, ricevendo un KO per cessazione, il successivo 2 novembre. L'operatore recipient ha agito secondo le prescrizioni della delibera AGCOM n. 274/07/CONS, infatti, senza il rilascio della linea da parte dell'operatore donating, l'operatore recipient non può eseguire la procedura di rientro. Per le suesposte motivazioni, le richieste dell'istante sono rigettate.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) Il rigetto dell'istanza, avanzata dal sig. De Gaetano L., nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.  
Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale