

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 48 DEL 27-02-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Panella xxxx c/ Tim – Telecom Italia – n. utenza xxxxxx)

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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall' Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito 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. 32153 del 28 luglio 2017, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 7 agosto 2017, prot. n. 33412, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 7 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la perdita della numerazione 0965/1892XXX, in seguito alla richiesta di migrazione verso l'operatore Tim- Telecom. Nello specifico, ha riferito che il portale di Tim - Telecom non consentiva l'attivazione del numero attraverso la migrazione, avvisando che necessitava l'attivazione di una nuova linea, giacché per cause di natura tecnica, i numeri che iniziano con lo "0" e con "1" dopo il prefisso, non possono migrare in Tim- Telecom. Le stesse informazioni sono state confermate dall'operatore del 187 e dall'addetto del negozio Tim - Telecom. Per tale ragione, ha richiesto l'attivazione di una linea, con l'assegnazione del seguente numero 0965/595XXX, così ha perso il numero 0965/1892XXX, attivo dal mese di giugno 2014.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto l'indennizzo per la perdita di numerazione, pari ad euro 250,00.

In relazione alla controversia *de qua*, l'utente ha promosso un tentativo di conciliazione, riferito alla nuova utenza, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 27 luglio 2017, in atti

In data 7 settembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto, in via preliminare, la carenza della legittimazione passiva, poiché l'utenza in contestazione non è stata mai gestita dalla stessa. In particolare, ha rappresentato che l'istante il 21 dicembre 2016 ha richiesto l'attivazione di una utenza telefonica, collegandosi al portale *web* della Tim- Telecom, e, in seguito le è stato assegnato il seguente numero 0965/595XXX. Successivamente, il 20 maggio 2017, ha richiesto, a mezzo fax, l'indennizzo per la perdita della numerazione 0965/1892XXX.

Nel merito, la resistente ha precisato che quest'ultima utenza "... è nativa OLO e che non è mai stata una numerazione Telecom ...".

In conclusione, ha sottolineato che la ricorrente ha scelto liberamente di attivare un nuovo contratto, collegandosi *motu proprio* al portale della Tim- Telecom, per cui l'istanza *de qua* non può trovare accoglimento, e la perdita di numerazione non può essere ad essa imputata.

In via preliminare, si accoglie l'eccezione sollevata dall'operatore relativa al difetto di legittimazione passiva, in considerazione del fatto che il *petitum* dell'istanza non riguarda l'omessa e/o ritardata portabilità, bensì la sola perdita della numerazione 0965/ 1892XXX, utenza nativa OLO. Per di più, l'istante non ha provato che l'operatore in questione ha rifiutato la portabilità del vecchio numero. Sempre in via preliminare, si rileva che il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'istante il 4 luglio 2017, conclusosi con verbale di mancata conciliazione il 27 luglio 2017 è *tamquam non esset*, visto che riguarda una utenza diversa da quella per cui si controverte e per cui si chiede l'indennizzo, precisamente l'utenza 0965/ 595XXX, che, peraltro, l'istante ha accettato spontaneamente. Per tale ragione, si rigetta l'istanza per improcedibilità. Ne consegue che il vizio procedurale è assorbente anche in ordine al merito della domanda

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza e l'incongrua pretenziosità della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale per l'improcedibilità dell'istanza presentata dalla signora **Panella M.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
senza dimostrare che l'operatore in questione abbia rifiutato la portabilità del vecchio numero
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 determinazione 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, 27 febbraio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**