

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 34 del 27 agosto 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L. (GU14/747495/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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*” (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 16/04/2025 acquisita con protocollo n. 0098668 del 16/04/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che in data 21 febbraio 2025 l'operatore Elimobile gli comunica la sospensione del servizio e la possibilità di esercitare il diritto di portabilità entro il 28.02.2025.

L'istante trova un altro operatore, ma il 26.02.2025 gli arriva il messaggio che la richiesta di portabilità è stata rifiutata per incongruenza dei dati anagrafici.

Prova a chiamare il numero clienti, scrive una e-mail e anche due pec ma non riceve mai una risposta.

Il 29.02.2025 gli viene detratta dal conto la quota per il mese di marzo, ma il primo marzo la linea non funziona più e quindi si vede costretto ad utilizzare un nuovo numero.

L'utente chiede quindi di recuperare il vecchio numero XXXXXXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Aziende Riunite Telefonia e Intrattenimento s.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si evidenzia che l'odierna parte convenuta (Aziende Riunite Telefonia e Intrattenimento s.r.l.) che ha acquisito la società Elite Mobile con la quale era in essere il rapporto contrattuale con l'istante prima della chiusura di tale società, non si è costituita e non ha prodotto memorie difensive.

Giova in proposito richiamare l'articolo 17, allegato A, della Delibera n. 203/18/Cons il quale stabilisce che: “Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere in udienza le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti”.

Dalla documentazione acquisita agli atti, per quanto riferito da parte istante e non contraddetto dalla convenuta, il ricorrente, a seguito della chiusura di Elite Mobile, avrebbe potuto esercitare il diritto di portabilità della propria numerazione mobile (XXXXXXXXXX) verso altro gestore entro il 28 febbraio 2025, ma in data 26.02.2025 gli viene comunicato che la portabilità è stata rifiutata per incongruenza nei dati relativi al codice fiscale.

L'utente, in data 01 aprile 2025, attivava la procedura d'urgenza (formulario GU5/744457/2025) finalizzata a completare la predetta (rifiutata) portabilità, procedura che veniva, quindi, estesa d'ufficio all'operatore Tim verso il quale il sig. XXXXXXXX intendeva trasferire la propria numerazione mobile.

Nel corso dell'interlocuzione tra Tim e gli uffici del Corecom nell'ambito del predetto procedimento d'urgenza, il gestore Tim, in data 9 aprile 2025, comunicava che: “*La richiesta risulta terminata con esito RIFIUTATO PER INCONGRUENZA CF/P.IVA E MSISDN in data 26.02.2025. Il cliente deve verificare la correttezza dei dati anagrafici inseriti presso il gestore di provenienza e una volta corretti recarsi presso un negozio TIM per riproporre nuova richiesta di portabilità.*”

La linea non risulta quindi passata su rete TIM e se non funziona l'istante deve rivolgersi al gestore di appartenenza.

In pari data (09.04.2025), così come in data 15.04.2025, gli uffici invitavano l'utente ad attivarsi secondo quanto suggerito da Tim, senza però che il sig. XXXXXXXX nulla facesse in tal senso come del resto testimoniato dalla stessa Tim che, in data 17 aprile 2025, comunicava testualmente che: *"per la linea oggetto di GU5 non risultano richieste di MNP successive a quella terminata con esito 'RIFIUTATO PER INCONGRUENZA CF/P.IVA E MSISDN' in data 26.02.2025. Il cliente deve verificare che la linea mobile attiva presso il gestore di provenienza sia intestata alla stessa persona che fa richiesta di MNP Recipient in TIM e procedere al reinserimento di una nuova richiesta di passaggio. Allo stato attuale il GU5 per TIM non ha nessuna ragione di esistere e se ne chiede l'archiviazione".*

In data 17 aprile 2025 gli uffici del Corecom invitavano l'utente ad effettuare una nuova richiesta di portabilità nei confronti di Tim comunicandogli che in caso contrario, avrebbero dovuto procedere all'archiviazione del procedimento.

Pur tuttavia l'inerzia del ricorrente in tal senso perdurava, tant'è che in data 22 aprile 2025 la procedura d'urgenza veniva archiviata.

Nella fattispecie in esame assume valore dirimente la condotta tenuta nello specifico dall'utente, rilevante anche in conformità al canone di diligenza ex art 1227 c.c., in forza del quale il creditore (utente) è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili ridotte ad evitare o ridurre il danno), come affermato da adunanza plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23.03.2011 n. 3 richiamata da sentenza Consiglio di Stato 31.10.2012 n. 5556).

Nel caso de quo, infatti, parte istante era stata resa edotta in modo chiaro delle varie possibilità delineate per ovviare al disservizio lamentato (verificare la correttezza dei dati anagrafici inseriti presso il gestore di provenienza, verificare che la linea mobile attiva presso il gestore di provenienza fosse intestata alla stessa persona che fa richiesta di MNP Recipient in TIM e procedere al reinserimento di una nuova richiesta di passaggio) senza tuttavia far nulla di quanto suggeritogli, a testimonianza di un sostanziale disinteresse circa la risoluzione del problema.

Per quanto sopra precisato, alla luce dell'evidente consapevolezza dell'utente di quello che avrebbe potuto fare e la dimostrata relativa inerzia in tal senso, si ritiene che la richiesta di riattivazione del numero non possa trovare accoglimento.

Non meno rilevanza, in proposito, assume la questione relativa al fatto che la richiesta di riattivazione del numero formulata da parte istante sia volta ad ottenere un facere che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom, il quale può solamente condannare gli operatori al rimborso/storno di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi (vd. Agcom, delibera n. 276/13/CONS., Corecom Toscana, delibera 4/2018, Corecom Puglia, delibera n. 34/2025).

Per tutto quanto sopra evidenziato l'istanza del sig. XXXXXXXX non può trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXX nei confronti di Aziende Riunite Telefonia e Intrattenimento s.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.