

DELIBERA N. 61/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.

(GU14/746414/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 luglio 2025;

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche";

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 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. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 11/04/2025 acquisita con protocollo n. 0094022 del 11/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, intestatario di un contratto privato di cui all'utenza n. 347940xxxx con l'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.R.L. (cessionario di Elite Mobile S.r.l, di seguito per brevità Aziende Riunite) lamenta la perdita della numerazione storica e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a seguito del furto/smarrimento dell'apparecchio cellulare, il 30 dicembre 2024 inviava richiesta *"alla Elite Mobile di copia della sim a lui intestata n. 347940xxxx"* e trasmetteva la relativa denuncia sporta presso l'Autorità competente;
- il 27 gennaio 2025 inviava una pec di reclamo al gestore per sollecitare l'invio della copia della sim per il numero 347940xxxx, nella quale precisava che, a seguito di numerosi solleciti *"l'unico riscontro è stato fornito per comunicare che in data 21 gennaio 2025 era stato aperto un ticket di verifica con il vettore xxx per conoscere lo stato della consegna. Ciò detto, con la presente siamo a chiedere spiegazioni circa quanto occorso ed a intimarvi di procedere con la massima urgenza con il recapito di copia della sim intestata al signor XXX numero mobile 347940xxxx"*;

- *“la sim sostitutiva veniva recapitata in data 28 gennaio 2025, ma ad oggi non è stata attivata, impedendo di fatto di utilizzare il proprio numero ed ogni applicazione ad esso abbinata, compreso lo SPID che non può riattivare perché collegato a quel numero”;*
- precisava che l’utenza n. 347940xxxx era *“numero mobile storico che possedeva dal 1997”*.

In data 28 febbraio 2025 l’istante presentava richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo ed urgente per la riattivazione della linea n. 347940xxxx. Tale procedimento si concludeva il 12 marzo 2025 con l’emissione del provvedimento richiesto.

In data 10 aprile 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Aziende Riunite tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse e per un ammontare complessivo stimato in euro 1.800,00 l’istante ha avanzato le seguenti richieste:

- “l’indennizzo previsto per la perdita della numerazione attiva dal 1997”;*
- “l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Aziende Riunite non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si precisa che la domanda *sub i)*, volta ad ottenere *“l’indennizzo previsto per la perdita della numerazione attiva dal 1997”*, in ossequio ai principi di ragionevolezza e di *favor utentis*, sarà ricondotta, tramite interpretazione analogica per un corretto inquadramento della *res controversa*, alla fattispecie di mancata riattivazione del servizio.

Difatti, dall’esame della documentazione prodotta agli atti non risulta compromesso il diritto dell’istante alla titolarità dell’utenza n. 347940xxxx, atteso che la sim sostitutiva è stata recapitata il 28 gennaio 2025, bensì quello ad una regolare fruizione del servizio nell’ambito del rapporto sinallagmatico, non essendo la sim *de qua* stata riattivata dal gestore.

Ciò premesso, la presente disamina s’incentra, dunque, sulla mancata riattivazione dell’utenza n. 347940xxxx e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla mancata riattivazione dell’utenza n. 347940xxxx

L’istante lamenta la mancata riattivazione della sim sostitutiva per l’utenza n. 347940xxxx, a seguito della consegna della stessa avvenuta il 28 gennaio 2025, con

conseguente impossibilità *“di utilizzare il proprio numero ed ogni applicazione ad esso abbinata, compreso lo SPID che non può riattivare perché collegato a quel numero”*.

La doglianza è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (cfr., *ex multis*, Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. n. 1743 del 26 gennaio 2007, Cass. n. 15677 del 3 luglio 2009 e Cass. II n. 936 del 20 gennaio 2010), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile *ex art. 1218 cod. civ.*, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono, inoltre, fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie, a fronte della doglianza dell'istante inerente alla mancata riattivazione dell'utenza n. 347940xxxx, l'operatore non ha provato né la corretta erogazione del servizio né che la mancata riattivazione era dovuta a causa a lui non imputabile, atteso che non ha presentato alcuna memoria e documentazione.

Ciò considerato, in mancanza di evidenza probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene quest'ultimo responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile in ordine al disservizio patito dall'istante con conseguente diritto all'indennizzo e allo storno di quanto addebitato per il periodo interessato dal disservizio, ravvisandosi gli estremi per l'applicazione dell'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*;

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 28 gennaio 2025, quale data di consegna della sim sostitutiva, e il *dies ad quem* nel 11 aprile 2025, data di presentazione dell'istanza GU14.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione della somma di euro 547,50 (cinquecentoquarantasette/50), determinata secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per i 73 giorni di mancata riattivazione dell'utenza n. 347940xxxx, ed allo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato sull'utenza n. 347940xxxx per il periodo dal 28 gennaio 2025 al 11 aprile 2025, nonché al ritiro della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta alla pec di reclamo del 27 gennaio 2025, con la quale chiedeva all'operatore chiarimenti sulla mancata consegna della sim sostitutiva per l'utenza n. 347940xxxx e di procedere con il recapito della stessa.

La doglianza è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si richiama, in proposito, il combinato disposto dell'art. 8, co. 4 e dell'art. 11, co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Nel caso di specie, a fronte di un valido reclamo inoltrato dall'istante all'operatore, come provato dalla ricevuta di avvenuta consegna della pec allegata, non risulta invece presente alcuna risposta del gestore.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, co. 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 26 febbraio 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto per la risposta al reclamo, e il *dies ad quem* nella data del 11 aprile 2025, quale data dell'istanza di definizione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura pari ad euro 110,00 (centodieci/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 44 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/746414/2025, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.R.L., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.R.L è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo (maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di euro 547,50 (cinquecentoquarantasette/50) per la mancata riattivazione dell'utenza n. 347940xxx.
3. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.R.L è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia), di tutto quanto eventualmente fatturato in relazione n. 347940xxxx nel periodo compreso tra il 28 gennaio 2025 e 11 aprile 2025. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.
4. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.R.L è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 110,00 (centodieci/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 luglio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)