

**DETERMINA 23 Fascicolo n. GU14/742332/2025**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx G. -**  
**AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Mxxx G., del 22/03/2025 acquisita con protocollo n. 0074040 del 22/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente lamentava: " In data 17 febbraio 2025 ho richiesto a Lycamobile la portabilità del numero telefonico 3xxxxxxxxx (servizi voce e dati), di cui sono titolare, operato da ELIMOBILE. La data di portabilità richiesta era il 19 febbraio 2025. In data 20 febbraio 2025, non essendo stata completata la portabilità, ho chiesto informazioni a Lycamobile che mi ha comunicato che la richiesta di portabilità era stata rifiutata dall'operatore cedente. Ho più volte tentato di contattare il servizio clienti di ELIMOBILE tramite telefono, posta elettronica ordinaria e posta elettronica certificata: non ho mai ottenuto riscontro. Il 27 febbraio 2025 ho avviato la procedura di conciliazione UG/737284/2025, ma l'operatore non ha partecipato al procedimento. In data 1 marzo 2025 la mia linea è divenuta inutilizzabile per tutti i servizi. A fronte di tale situazione, ho presentato richiesta di provvedimento temporaneo (Procedimento GU5/738178/2025), ma anche in tale sede l'operatore

non ha fornito alcuna collaborazione. Dopo numerosi ulteriori tentativi di portabilità, il numero è stato finalmente migrato con successo in data 7 marzo 2025.”. Premesso quanto sopra, l’istante richiedeva: “Indennizzi previsti dagli articoli 4 o 5, 6 e 11 di cui al Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”.

L’operatore non si costituiva in alcuno dei procedimenti dinanzi pendenti presso la scrivente Autorità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. E così, in ordine alla lamentata mancata migrazione dell’utenza, alla luce dei reclami, mai riscontrati, in atti, ed in assenza di contestazioni alle dichiarazioni dell’utente da parte dell’operatore, si ritiene di accogliere le richieste dell’istante segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 19 febbraio 2025 al 7 marzo 2025, data di migrazione della linea, per il numero complessivo di 16 giorni. Nel caso di specie, essendo il contestato disservizio verificatosi in occasione di una migrazione di utenza tra due operatori – soccorre il combinato disposto degli artt. 7 e 6 comma 1 All. A Del. 347/18/CONS a mente dei quali: “In caso di ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere l’indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all’articolo 6” e “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”. Tanto premesso, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 7, comma 1, è dovuto all’istante un indennizzo pari ad euro 6,00 pro die per un importo totale pari ad € 96,00. Nessun’altra richiesta dell’istante merita accoglimento.

#### DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in parziale accoglimento dell’istanza del 22/03/2025, è tenuta a corrispondere all’utente l’importo di € 96,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza e fino al soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to