



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 10/2013

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA  
MOBILE S.P.A.

VS POSTE

L'anno duemilatredici, il giorno 26 del mese di giugno presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole   | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato    | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna      | Componente |
| 5. CARCURO Massimo    | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
	X
	X

Rif.: GU14 del 07 dicembre 2012 Prot. n. 12494/C

Contro

Poste Mobile S.p.A.

**DELIBERA n. 10 del 26.06.2013**

**Il Comitato Regionale per le Comunicazioni**

- VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- VISTA 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”;
- VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” ed, in particolare, l’art. 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;
- VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;
- VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;
- VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell’AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;
- VISTA la delibera dell’AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);
- VISTA la delibera dell’AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;
- VISTA la delibera dell’AGCOM n. 179/03/CSP, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;
- VISTA la delibera dell’AGCOM n. 73/11/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia d’indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481” (di seguito, “Regolamento Indennizzi”);
- VISTA l’istanza presentata dall’utente in data 07 dicembre 2012 acquisita al Prot. n. 12494/C;

VISTA la nota del 15 gennaio 2013, Prot. 457/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la memoria difensiva della parte istante acquisita al prot. n. 1126/C del 31 gennaio 2013;

VISTA la documentazione inviata dall'avv. Giovanni Maria Lione, procuratore di Poste Mobile S.p.A., acquisita al prot. n. 1745 del 19 febbraio 2013;

VISTA la nota del 7 febbraio 2013 con la quale Poste Mobile S.p.A. nominava rappresentante dell'Azienda l'avv. \_\_\_\_\_;

VISTA la nota inviata a mezzo mail dall'avv. \_\_\_\_\_ con la quale si chiede di spostare l'udienza del 25.02.2013 delle ore 12.30 ad altra data;

VISTA la nota dell'\_\_\_\_\_ o, rappresentante dell'istante, acquisita al prot. n. 1636/C del 15.02.2013 con la quale si chiedeva il rinvio dell'udienza;

VISTO il verbale n. 20 del 25.02.2013 dove il responsabile del procedimento verificata la regolarità della convocazione e preso atto che le parti hanno chiesto il rinvio dell'udienza ha disposto la sospensione del procedimento al fine di acquisire ulteriore documentazione;

VISTA la nota del 05.04.2013, Prot. 3561/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 e ss. del Regolamento, la data di convocazione dell'udienza invitando, nuovamente, le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 15 maggio 2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n. 54/2013 del 15 maggio 2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

A voti unanimi

## **CONSIDERATO QUANTO SEGUE:**

### **1. Svolgimento del procedimento**

Con istanza di definizione della controversia, l'istante, sig.ra \_\_\_\_\_, lamentava la perdita della numerazione in seguito alla richiesta di portabilità dell'utenza contraddistinta dal numero \_\_\_\_\_ dall'operatore telefonico TIM all'operatore Poste Mobile S.p.A.; in ragione di tanto chiedeva l'indennizzo/risarcimento del danno per il disagio patito ed il riconoscimento delle spese di procedura per un importo complessivo di € 1.500,00.

Poste Mobile S.p.A. non prendeva parte al procedimento per il tentativo di conciliazione mentre partecipava al procedimento per la definizione della controversia in audioconferenza.

### **2. Motivi della decisione.**

2.a In primo luogo, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione delle controversie in oggetto è del Co.Re.Com Basilicata, ai sensi dell'art. 19, del Regolamento;

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

2.c L'istante ha portato all'attenzione del Co.re.com. la questione sopra descritta.

L'istante nel corso del procedimento ha depositato memoria difensiva acquisita in data 31.01.2013 al prot. 1126/C ed ha partecipato alla predetta udienza di definizione.

La società Poste Mobile S.p.A. ha depositato memoria difensiva di replica in data 18.02.2013, acquisita al prot. n. 1745/C del 19 febbraio 2013 in cui ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza per mancanza dei requisiti di cui alla delibera 173/11/CONS (art. 3,7 e 14), lamentando inoltre il mancato invio della documentazione da parte di questo Ufficio nonché la mancata indicazione nell'avviso di convocazione del numero telefonico oggetto della controversia.

In merito a tali eccezioni l'Ufficio rileva di aver proceduto all'invio all'Operatore di tutta la documentazione in suo possesso ed inoltre di aver sospeso, su richiesta delle parti il procedimento al fine di acquisire ulteriore documentazione.

Quanto alla mancata indicazione nell'avviso di convocazione del numero dell'utenza telefonica, tale doglianza risulta priva di pregio posto che ai sensi dell'art. 15 co. 3 dell'Allegato A della Delibera 173/11/CONS nell'avviso di convocazione devono comparire "a. la data di deposito dell'istanza; b. l'oggetto della procedura; c. l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti; d. il responsabile del procedimento;". In ragione di quanto precede l'omessa indicazione della numerazione nell'avviso di convocazione deve ritenersi non costituisca motivo di inammissibilità ovvero improcedibilità, dal contenuto complessivo dell'avviso potendosi comunque evincere l'oggetto della procedura. Si consideri, peraltro, che l'Ufficio ha effettuato un secondo avviso di convocazione di udienza procedendo all'invio di tutta la documentazione, ivi compreso il formulario GU14 contenente l'indicazione del numero telefonico oggetto dell'istanza.

Precisato ciò, quanto al merito della controversia si osserva che l'istanza dell'utente può essere accolta nei limiti che seguono.

#### Perdita della numerazione

Riguardo alla perdita della numerazione lamentata dall'istante, l'operatore Poste Mobile S.p.A. ha rilevato la SIM numero \_\_\_\_\_ essere attualmente attiva e risultare intestata alla sig.ra \_\_\_\_\_

In ordine alla mancata migrazione dell'utenza ed alla successiva mancata intestazione del numero alla sig.ra \_\_\_\_\_, si evidenzia quanto segue.

La legge n. 40/2007 (articolo 1, comma 3), la Delibera Agcom n. 274/07/CONS e la successiva n. 41/09/CIR, hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta attuazione della facoltà, riconosciuta all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, fissando in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Gli operatori, inoltre, devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Stando così le cose, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, allo stesso modo, gli operatori devono anche dimostrare di

essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Orbene, con riguardo alla fattispecie in commento, è emerso che Poste Mobile S.p.A. ha dato luogo, per mezzo di un delegato, ad una richiesta di migrazione della SIM avente numero \_\_\_\_\_. A seguito di tale richiesta l'operatore illegittimamente ha intestato la SIM di cui sopra alla persona delegata con conseguente perdita di titolarità della numerazione da parte della sig.ra \_\_\_\_\_ a.

In ragione di quanto precede la domanda formulata dall'istante merita accoglimento. Acclarato ciò va determinato il quantum da indennizzare all'istante. Sul punto si osserva che agli atti non risulta versato il contratto telefonico ovvero altro documento da cui desumere il periodo di possesso della numerazione, pertanto non essendo possibile risalire alla data di attivazione della SIM per la definizione del procedimento, l'Ufficio con nota del 11.06.2013 prot. 6298/C ha richiesto alla società TIM, quale operatore *donating* e terzo interessato nella procedura, l'anno ovvero il periodo di attivazione della predetta utenza nonché l'intestatario della stessa, nel contempo comunicando alle parti (*ex art. 18 comma 2*) con nota del 11.06.2013 prot. 6299/C la richiesta in parola e disponendo l'ulteriore sospensione del procedimento per il tempo necessario alla acquisizione delle informazioni oggetto della richiesta.

Con successiva nota del 11.06.2013 acquisita al protocollo consiliare n. 6308/C la Tim ha comunicato che la scheda SIM : \_\_\_\_\_ veniva attivata in data 22.06.2012 e risultava intestata alla sig.ra \_\_\_\_\_

1, mentre la portabilità con la relativa perdita di titolarità dell'utenza in capo all'istante avveniva in data 27.08.2012 ovvero 66 gg. dopo l'attivazione.

Dalla disamina di tutta la documentazione emerge in maniera indubbia che l'istante ha perso la titolarità della numerazione nell'anno 2012, anno in cui peraltro risulta essere stata attivata la numerazione.

Alla stregua del disposto di cui all'art. 9 dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS, a norma del quale "1. L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00", l'indennizzo da corrispondere è pari ad € 100,00, risultando soltanto 1 (uno) l'anno di precedente utilizzo della numerazione.

L'eventuale maggior danno non è indagabile in questa sede non rientrando nella competenza dell'AGCOM.

#### Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "(...) del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Alla luce di ciò, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, ed ha depositato memorie e documentazione a sostegno delle sue richieste ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono all'istante anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione, che stimasi equo liquidare nella misura di € 100,00.

**P. Q. M.**

**Il Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**DELIBERA**

1. in accoglimento dell'istanza GU14 acquisita al protocollo n. 12494/C del 07 dicembre 2012

che l'operatore Poste Mobile S.p.a corrisponda all'utente le seguenti somme:

- € 100,00 a titolo di indennizzo per perdita di titolarità della numerazione;
- € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS ss.mm.ii..

La somma totale di € 200,00, così liquidata, dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di recapito della presente decisione a mezzo assegno bancario intestato a I \_\_\_\_\_, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, alla \_\_\_\_\_, in \_\_\_\_\_ - CAP \_\_\_\_\_.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

Poste Mobile S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento della presente decisione entro il termine di 60 giorni dall'effettivo pagamento.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 26.06.2013

Il Presidente

