

**DELIBERA n° 23 / 2019**  
Definizione della controversia  
*/ Telecom Italia S.p.A.*

GU14/297/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***  
*nella seduta del*

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*Co.Re.Com.*);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *Regolamento*), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del *Regolamento*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza del \_\_\_\_\_ (di seguito *Istante*), *prot. n. 47568/16*, con la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti dell’operatore **Telecom Italia S.p.A.** (di seguito *Telecom*);
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e

verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

*L'Istante*, in relazione all'utenza di tipo privata \_\_\_\_\_, nei propri scritti, riferisce, in sintesi, quanto segue:

- il 18/05/2016 all'accensione del proprio smartphone constatata che l'apparecchio non riconosce più la propria SIM, rilevandola come non registrata;
- a seguito di richiesta di assistenza presso il negozio GIGATELSTORE di Enna viene informato che l'utenza è intestata ad altro fruitore migrando verso il gestore *Vodafone* senza che, tuttavia, alcuna rinuncia e/o richiesta fosse mai pervenuta dal titolare dell'utenza;
- denuncia a *Telecom* l'accaduto sia telefonicamente che tramite mail, senza ricevere alcuna risposta;
- il 22/06/2016 deposita istanza di Conciliazione per richiedere gli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS che si conclude con esito negativo per mancata adesione da parte della *Telecom*;
- il 15/07/2016 la *Telecom* provvedeva alla riattivazione dell'utenza.

L'Istante per quanto sopra rappresentato chiede:

1. indennizzo per perdita della numerazione;
2. indennizzo per sospensione/cessazione del servizio voce;
3. indennizzo per sospensione/cessazione del servizio dati;
4. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
5. indennizzo per mancata fruizione dell'offerta *TimSpecial*;
6. euro 4,00 per la perdita del credito residuo.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

*Telecom*, nella propria memoria difensiva, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- il 16 maggio 2016 perviene ordine di portabilità della utenza di cui trattasi da parte della *Vodafone*;
- il 18 maggio 2016 l'utenza mobile risulta attiva su rete *Vodafone*;
- quando un utente chiede di rivolgersi ad operatore diverso da *Telecom*, stipula con questo un contratto che disciplina integralmente il rapporto escludendo la partecipazione di *Telecom*, la quale non può assolutamente intervenire nel rapporto tra il cliente e l'OLO interessato;
- l'11 luglio 2016 perviene riscontro da parte di *Vodafone* che fornisce i dati necessari per permettere alla *Telecom* di procedere al rientro dell'utenza;
- la *Telecom* contatta l'avv. La Delfa che conferma la volontà dell'istante di rientrare in *Telecom*;
- L'utenza risulta riattivata in data 15 luglio 2016 secondo i tempi previsti;
- sia l'utente che il citato legale sono stati formalmente riscontrati con note.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte nei limiti e per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente si rappresenta che riguardo alla richiesta di cui al punto 1) *indennizzo per la perdita della numerazione*, dagli atti risulta che la stessa sia stata circoscritta al solo periodo che riguarda la sospensione del servizio e precisamente dal 18/05/2016 al 15/07/2016, pertanto trattandosi di perdita non definitiva della titolarità del numero, l'indennizzo relativo, previsto all'art. 9 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS, non può essere riconosciuto.

L'Istante lamenta inoltre la sospensione del servizio dal 18 maggio al 15 luglio 2016,

a causa della portabilità dell'utenza mobile verso altro operatore asseritamente non richiesta. La *Telecom* sebbene abbia dichiarato che nella procedura di migrazione, in qualità di operatore *donating*, doveva "assolutamente acconsentire lasciando libera l'utenza telefonica", non ha però dimostrato, con adeguata documentazione probatoria, di avere correttamente espletato, prima del rilascio della linea, le attività di validazione, previste nell'allegato 1 alla delibera 147/11/CIR, a carico del *donating*, al fine di escludere qualunque tipo di responsabilità nei confronti dell'utente. Tra l'altro, l'allegato 1 alla citata delibera stabilisce, che in caso di contestazioni, a richiesta del *donating*, il *recipient* è tenuto ad esibire copia della dichiarazione del cliente finale di recedere dal precedente contratto, facoltà questa che non risulta sia stata esercitata dalla *Telecom* per escludere ogni addebito nei propri confronti. Per quanto sopra dedotto, in accoglimento delle richieste di cui ai punti 2) e 3) dell'istante, la *Telecom* è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 4 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 73/11/CONS, di euro 870,00 quantificato moltiplicando euro 7,50, per ciascun servizio (voce e dati), per 58 giorni, calcolati dal dal 18 maggio al 15 luglio 2016, periodo di sospensione del servizio. La richiesta di cui al punto 5) si intende assorbita e soddisfatta con l'accoglimento delle richieste di cui ai punti 2) e 3). In relazione alla richiesta di cui al punto 4) *indennizzo per mancata risposta al reclamo*, risulta, agli atti, una segnalazione dell'istante del 18/05/2016 inviata via mail e un reclamo del 6/06/2016 spedito con raccomandata A/R riscontrati dalla *Telecom* con una prima comunicazione datata 29/07/2016 oltre che con lettere del 4/08/2016 e del 9/9/2016, si registra, pertanto, un ritardata risposta ai reclami da parte di Telecom di 42 giorni, calcolati dalla prima segnalazione dell'istante ( 18/05/2016) al primo riscontro *Telecom* (29/07/2016) al netto dei 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi *Telecom* quale tempo massimo per l'adempimento. Per quanto sopra rilevato, la *Telecom* è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, di euro 42,00. La richiesta di cui al punto 6) *euro 4,00 per la perdita del credito residuo* è accolta in assenza di contestazione da parte della *Telecom*. Infine appare equo riconoscere in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

### DELIBERA

1. il parziale accoglimento delle richieste formulate dal **Sig.** nei confronti dell'operatore **Telecom Italia S.p.A.**
2. la *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta a corrispondere in favore del **Sig.** i, oltre euro 100,00 per le spese di procedura, anche i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione:
  - euro 870,00 (ottocentosettanta/00) per sospensione del servizio voce e dati;
  - euro 42,00 (quarantadue/00) per la ritardata risposta ai reclami.
  - Euro 4,00 (quattro/00) di credito residuo.

La *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta a comunicare a questo *Co.Re.Com.* l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, *1 agosto 2019*

**IL PRESIDENTE**

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*

**I COMMISSARI**

Avv. Alessandro **AGUECI**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*  
*arch. Francesco Di Chiara*