

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 15 del 8 aprile 2019

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Go internet SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

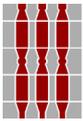
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**Definizione della controversia Definizione della controversia XXXX contro Go internet
SpA**

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 8 aprile 2019,

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*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

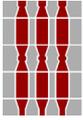
VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle 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'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 27 giugno 2018, (prot n. XXXX/2018) con la quale il Sig. XXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Go Internet SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze di tipo “privato” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

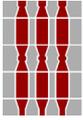
- a) il 14 marzo 2017 stipulava contratto per l'attivazione dei servizi voce e dati, chiedendo la portabilità dal precedente gestore;
- b) il servizio dati è stato attivato, mentre la numerazione non è mai passata al nuovo operatore;
- c) dal 5 maggio 2017 la linea è stata interrotta;
- d) la convenuta, in attesa della portabilità, aveva attivato una nuova numerazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) portabilità del numero XXXXXX;

ovvero, in subordine,

II) restituzione della somma di euro 20, addebitati nella fattura n. 01/7054903 del 1 aprile 2017;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

III) indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) a fronte della stipula del contratto del 14 marzo 2017, si attivava immediatamente per la portabilità, ma riceveva dal Donating un KO con causale "DN non attivo";
- 2) per questo motivo, declina ogni responsabilità per la perdita della numerazione non essendo la stessa mai entrata nella propria disponibilità.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, si evidenzia l'inammissibilità della richiesta *sub I)* in quanto l'Autorità, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solamente condannare, eventualmente, l'operatore allo storno/rimborso di addebiti, ovvero all'erogazione di indennizzi, ferma restando la possibilità per l'istante di rivolgersi al giudice per il risarcimento del maggior danno.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In relazione, in particolare, alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, è pacifico tra le parti che la stessa non è mai entrata in disponibilità di Go Internet. Ciò si deduce sia da quanto espressamente dichiarato dall'istante nel formulario GU14, alla voce "Descrizione dei fatti", sia dalla documentazione versata in atti dal gestore, ove si rileva che, a fronte delle richieste inoltrate all'operatore Donating, veniva emesso un KO con causale "Directory Number non attiva". Pertanto, non avendo Go Internet mai avuto la disponibilità della risorsa numerica dedotta in controversia, alcuna responsabilità può esserle ascritta a titolo di perdita della numerazione.

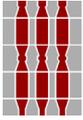
Neppure può esser accolta la richiesta *sub II)* di rimborso della somma di 20 euro in quanto l'istante ha ommesso di versare agli atti la fattura in cui sarebbe stato effettuato l'asserito, ma non provato, addebito, né alcuna evidenza del pagamento di detta somma.

La domanda, pertanto, non può esser accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- il **rigetto** dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXX, residente in XXXXXXXX , nei confronti dell'operatore Go Internet SPA, per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)