

DELIBERA N. 23/2020

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/160924/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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”;

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 l'istanza di XXX del 08/08/2019 acquisita con protocollo n. 0351653 del 08/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo "affari" XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) Nel 2018 chiedeva l'attivazione della Fibra sulla numerazione XXX mentre il gestore, inspiegabilmente, attivava una nuova numerazione rispetto alla quale la linea sopra riportata è divenuta aggiuntiva;

b) sono stati inviati reclami per la risoluzione della situazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) la trasformazione della linea XXX in principale;

II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la linea XXX si appoggia ad altra numerazione solamente ai fini della fatturazione;

2) le chiamate vengono regolarmente effettuate e ricevute sulla detta linea "storica" del cliente;

3) la conversione non può essere fatta, pena la perdita del numero;

4) il cliente può sempre migrare ad altro operatore la numerazione XXX;

5) il reclamo di giugno 2018 è stato tempestivamente riscontrato.

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

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Al di là del fatto che gli assunti di parte attrice riguardanti la richiesta di attivazione della Fibra e l'attivazione di una nuova numerazione risultano del tutto privi

di qualsivoglia riscontro documentale, preme precisare che non si comprende quale sia il disservizio lamentato dall'istante, considerato che non vi è notizia di malfunzionamenti sulla linea, che la stessa può essere in qualunque momento migrata e che il solo legame con altra numerazione, come incontestatamente affermato da Telecom, è ai soli fini della fatturazione.

La domanda di trasformazione della linea XXX in principale non può pertanto essere accolta, anche in considerazione del fatto che detta conversione comporterebbe la perdita del numero.

Neppure può essere accolta la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che, al reclamo del 4 giugno 2018, l'operatore ha risposto entro i 30 giorni previsti dal contratto, con la nota del successivo 7 giugno.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXX – XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE