

DELIBERA n° 40 / 2018

Definizione della controversi

/Telecom Italia S.p.A.

GU14/101/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del ~~18/12~~ 2018

- 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; (di seguito Regolamento).

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 di definizione dello acquisita il 23 febbraio 2017 al n. prot.9855;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

, di seguito istante, con la presente procedura lamenta la mancata lavorazione della pratica di subentro per l’utenza di tipo **affari**. In particolare l’istante dichiara di aver inoltrato in data 03/08/2016 tramite fax, la richiesta di subentro alla quale veniva attribuito il numero esigenza 47829642. Il subentro però, non veniva gestito dall’operatore ed apprendeva in seguito, dal servizio clienti, che la propria pratica era stata sospesa senza alcuna valida motivazione.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) indennizzo mancata risposta ai reclami;
- 2) indennizzo per il mancato subentro;
- 3) rimborso spese di trasferta e il pagamento delle spese del presente procedimento;
- 4) risarcimento del danno ex art.2043;
- 5) tutti gli importi aumentati per ogni numerazione con applicazione dello art.12 della Delibera 73/11/CONS tipo affari;

CONSIDERATA **la posizione dell’operatore:**

La Telecom S.p.A., di seguito operatore, nella propria memoria contesta le doglianze sollevate dalla parte istante ed annota quanto segue. In data 08/08/2016 viene acquisita la richiesta di subentro che viene tracciata con il numero esigenza 47829642. Nella nota di esigenza, come da schermata allegata alla memoria, sono presenti tre tentativi di contatto con l’intestatario dell’utenza (cedente) al fine di dare seguito al subentro. Difatti sull’utenza di cui si discute, era presente l’offerta Tutto Fibra, ed era indispensabile l’assenso del cedente alla conversione inversa. Falliti i contatti telefonici, l’operatore con missiva del 07/11/2016 allegata alla memoria, ha comunicato la necessità di ottenere un contatto con l’attuale intestatario dell’utenza (cedente) per i motivi sopra evidenziati, contatto mai avvenuto e pertanto il subentro non è stato evaso. In ultimo chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzo formulate da parte dell’istante in quanto non riscontra inadempimenti nella gestione della richiesta di subentro.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante di risarcimento del danno, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata gestione della richiesta di subentro per l'utenza di tipo *affari* e quindi chiede l'indennizzo. A tal proposito, si deve evidenziare che il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali. Non esiste al riguardo, una specifica disposizione, né normativa, né regolamentare (Deter. Agcom n.25/18) e pertanto la richiesta dell'istante di cui al *punto 2)*, non può trovare accoglimento. A prescindere dal fatto che la stessa non è contemplata dal quadro regolamentare vigente, nella fattispecie in esame non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo all'operatore che, alla ricezione dell'istanza di subentro, ha provveduto ad informare l'effettivo intestatario dell'utenza della sua necessaria autorizzazione non ricevendo alcuna risposta al riguardo. Per quanto sopra argomentato, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al *punto 5) tutti gli importi aumentati per ogni numerazione con applicazione dell'art.12 della Delibera 73/11/CONS tipo affari*; significando, tra l'altro, che si discute di una sola utenza come indicato nell'istanza di definizione. Altresì, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al *punto 1) indennizzo mancata risposta ai reclami*, perché non risultano depositati dall'istante, reclami e/o segnalazioni inviate all'operatore.

A fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere né il rimborso di trasferta né il rimborso delle 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 rigetto integrale di ogni richiesta formulata dallo _____, per l'utenza di *tipo affari* nei confronti della Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 18 DIC. 2018.

IL PRESIDENTE
Prof.ssa Maria Annunziata
Astone



COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI Avv. Giuseppe DI STEFANO Dott. Alfredo RIZZO Dott. Antonio VECCE

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