



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 04/2020

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/54199/2018)

Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del ~~2019~~ 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;

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, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 05/12/2018 acquisita con protocollo n. 0218092 del 05/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX , di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.A. la mancata lavorazione della richiesta di portabilità della sim 3313718612. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato testualmente quanto segue: "Quale dipendente del Ministero dell'interno (Polizia di stato) ho aderito alla convenzione stipulata dalla mia amministrazione con la TIM. Sono divenuto utilizzatore di una utenza mobile per uso esclusivamente personale (e non di servizio) mentre la sim è di proprietà del Ministero dell'interno. La TIM non mi consente né di intestarmi la sopra menzionata utenza (lo consente al solo personale che va in quiescenza) né mi permette, in alternativa, di migrare l'utenza mobile ad altro operatore. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) chiedo la portabilità dell'utenza in questione; 2) l'indennizzo di eventuali danni provocati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, nella memoria, ha evidenziato che negli applicati in uso di Telecom Italia, l'utenza in contestazione risulta attivata a seguito di apposita convenzione con il Ministero dell'Interno Dip.- P.S., e l'istante ne è l'utilizzatore. La società ha dichiarato che la privatizzazione dell'utenza mobile è concessa solo a seguito di nullaosta da parte del Ministero dell'Interno e solo per il personale in quiescenza. Negli archivi della Telecom e sul portale dedicato alla convenzione, non vi è traccia di una precisa richiesta da parte della suddetta Amministrazione, pertanto nessun inadempimento è imputabile alla società convenuta. Nel proseguo della memoria, l'operatore ha evidenziato che dalla documentazione in atti depositata non si evincono reclami scritti formulati dall'istante per i disservizi lamentati, né risulta sempre in atti, alcun elemento che possa ricondursi, ad un eventuale reclamo telefonico. L'operatore, altresì ha evidenziato che l'istante, non ha dato prova del dovuto nullaosta rilasciato dal Ministero dell'Interno, quest'ultimo necessario per procedere alla privatizzazione dell'utenza di cui si discute. Per quanto esposto, pertanto la società non ravvede a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale e conseguentemente l'istante non ha diritto ad alcun tipo di indennizzo poiché l'istanza non merita alcun accoglimento, atteso che risulta infondata, sia in fatto che in diritto.

3. 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 è inammissibile la richiesta di cui al punto 2) l'indennizzo di eventuali danni provocati, atteso che e per come formulata dall'istante, celerebbe una pretesa risarcitoria del danno, ed ai sensi dell'art.20 comma 4 del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ancora in via preliminare è doveroso evidenziare, che nonostante l'istanza di definizione, risulti molto generica nella sua formulazione e non supportata da alcuna documentazione probante, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, successivamente ed in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Solo nei termini di deposito delle controdeduzioni, l'istante si è curato di depositare in atti, numero 03 fogli contenenti uno stralcio delle esigenze di messaggi intercorsi con gli addetti dell'operatore, direttamente sul portale della Tim, nella Home Page sezione "My Home"- Richiesta di assistenza. Da un'attenta lettura degli stessi si è potuto solamente apprendere che l'utente, ha inviato a mezzo fax, nella data del 27/06/2018, una richiesta di subentro che però, non si è curato di depositare in atti, e pertanto non ha dato allo scrivente la possibilità di valutare il contenuto espresso nella stessa. Per quanto argomentato pertanto, la carenza documentale non è stata superata e sanata in sede di deposito delle controdeduzioni, né si è potuta superare nel corso dell'udienza di discussione, attese le motivazioni riportate nel verbale depositato in atti al fascicolo. Nel merito si dettaglia di seguito sulla richiesta formulata dal proponente e di cui al punto 1). L'istante, come dallo stesso dichiarato nell'istanza introduttiva del procedimento, è un dipendente del Ministero dell'interno (Polizia di Stato) ed è l'utilizzatore dell'utenza mobile 3313718612, in virtù di un'apposita convenzione che il proprio Ministero ha stipulato con la società resistente. La Tim nella memoria ha dichiarato, che tale convenzione prevede l'eventuale privatizzazione dell'utenza mobile di cui si discute, solo ed a seguito di apposito nullaosta rilasciato da parte del Ministero dell'Interno, e solo per il personale che viene collocato in quiescenza. Per come dichiarato dalla società resistente, sia negli archivi Telecom che sul portale dedicato alla convenzione, non vi è traccia di una precisa richiesta da parte dell'amministrazione di appartenenza dell'istante, né lo stesso ha dato prova del nullaosta rilasciato dal Ministero dell'Interno, necessario per procedere alla privatizzazione dell'utenza in contestazione. L'istante del resto era a conoscenza di tale specifica clausola prevista nella convenzione, atteso che il medesimo ha depositato in atti al fascicolo, la risposta data dagli addetti, sul portale Tim nella data del 21/08/2018 ore 13:56 che testualmente riporta "*Gentile cliente, subentro a privato non effettuato in quanto da contatti telefonici, i clienti del Ministero Interno Dipartimento della P.S. lo possono richiedere solo in casi di pensione*". Pertanto e per quanto sopra argomentato, viene rigettata la richiesta dell'Istante di cui al punto 1.

DELIBERA



Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza del Sig. XXXX XXXX nei confronti della Tim S.p.A. per l'utenza mobile 3313718612, per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

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.

Palermo, 20/01/2020



IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUIZZI

Dott. Alfredo RIZZO

Avv. Antonio MECCE