



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 46/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA LOLAICO XXXX E
TIM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 30 del mese di giugno presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N.46/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOLAICO XXXX C/ TIM ITALIA SPA**

(GU14 n. 3242/C del 19/03/2015)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 30/06/2016;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

VISTA l'istanza dell'utente Lolaico Xxxx presentata in data 19/03/2015, prot. n.3242/C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

Il sig. Xxxx Lolaico, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxxxxxx, contesta il ritardo nella portabilità del numero in questione verso Telecom Italia S.p.A. (di seguito, "Telecom Italia"), nonché l'attivazione non richiesta dell'utenza telefonica n. xxxxxxxx da parte del predetto operatore.

In particolare, l'istante ha rappresentato quanto segue:

in data 29 maggio 2014 il sig. Lolaico chiedeva il rientro in Telecom Italia dell'utenza fissa n. xxxxxxxx, all'epoca attiva con altro gestore telefonico. Dopo un iniziale periodo di ritardo, l'attivazione veniva successivamente programmata per il 4-5 agosto 2014 ma, alla data del 5 agosto 2014, il tecnico incaricato non si presentava.

Riferisce l'istante che, nelle more, l'operatore Telecom Italia attivava una nuova utenza ad esso intestata, corrispondente al n. xxxxxxxx, sebbene lo stesso avesse chiesto *"di non volere un numero ex novo ma di avere il vecchio numero che doveva essere portato"*.

Riferisce, altresì, che *"solo dopo 4 mesi"* Telecom Italia operava il passaggio del xxxxxxxx, facendolo rientrare nella propria rete, *"creando notevoli disagi"*.

In data 13 gennaio 2015 il sig. Lolaico esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia il sig. Lolaico ha chiesto:

- 1) *"di stornare l'intera posizione debitoria"*;
- 2) *"di risolvere e cessare in via definitiva ogni posizione aperta con telecom intestata al sottoscritto"*;
- 3) *"di riconoscere una somma da quantificare in giusta sede per i disservizi creati"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 2 novembre 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue:

- che la prima richiesta di rientro dell'utenza n. xxxxxxxx, inserita il 30 maggio 2014, era stata annullata con causale "*Cliente a Rischio Morosità/Frodi*" stante la "*persistente morosità*" dell'utente nel pagamento dei conti telefonici; che il 20 giugno 2014 era stato inoltrato un nuovo ordinativo per il rientro della linea, con DAC al 31 luglio 2014, all'esito del quale la linea era rientrata in Telecom Italia il 6 agosto 2014, così come attestato dal conto telefonico 6/2014; che il 5 agosto 2014 il cliente aveva inviato un reclamo per sollecitare il rientro della linea in questione e per richiedere la cessazione dell'utenza n. xxxxxxxx; che Telecom Italia, con lettere del 10 e 25 agosto 2014, aveva riscontrato il reclamo del cliente precisando che la linea n. xxxxxxxx era stata regolarmente attivata il 6 agosto 2014 e che, per la cessazione dell'altra utenza, lo stesso avrebbe dovuto inviare apposita richiesta a mezzo lettera raccomandata a/r;

- con riguardo all'utenza n. xxxxxxxx, Telecom Italia ha precisato che la stessa era stata attivata il 15 luglio 2014 con offerta "TUTTO voce" e cessata l'11 settembre 2014 in seguito alla richiesta del cliente; ha precisato, altresì, che il cliente aveva inviato una mail in data 15 luglio 2014 per richiedere la modifica dei dati in elenco e fornire il consenso alla privacy relativamente all'utenza in questione; che, con fax del 5 settembre 2014, il cliente aveva chiesto "*di cancellare l'altro numero ad ora presente in elenco, ovvero xxxxxxxx, che sarà cessato l'11 settembre 2014*"; che, pertanto, il reclamo per attivazione di linea non richiesta era infondato.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di "*stornare l'intera posizione debitoria*", formulata *sub* 1), trattandosi di domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG e, come tale, insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Si rileva, infatti, che nel formulario UG l'istante aveva chiesto "*di avere lo stesso numero ovvero il xxxxxxxx di rientrare in Telecom*", oltre ad un "*rimborso e indennizzo per spese sostenute*", senza formulare alcuna richiesta di storno di eventuali insoluti.

Parimenti inammissibile è la richiesta di "*risolvere e cessare in via definitiva ogni posizione aperta con telecom intestata al sottoscritto*", formulata *sub* 2), trattandosi non

solo di una domanda nuova rispetto a quelle dedotte nel formulario UG, come sopra indicato, ma anche di una richiesta che esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia. Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, con esclusione di ogni diversa pronuncia.

Con riguardo, invece, alla richiesta di *“riconoscere una somma da quantificare in giusta sede per i disservizi creati”*, formulata sub 3) – domanda che deve essere interpretata, in questa sede, quale richiesta di indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in capo all'operatore convenuto – si rileva che la stessa risulta infondata.

Come si è visto, l'istante lamenta in primo luogo il ritardo nel rientro in Telecom Italia del numero xxxxxxxxxx, che sarebbe avvenuto *“dopo 4 mesi”* dalla richiesta.

In realtà, dagli atti del procedimento emerge che il primo ordinativo di rientro, emesso da Telecom Italia il 30 maggio 2014, è stato annullato a causa della posizione debitoria dell'utente nei confronti dell'operatore, tanto che a sistema veniva generato un rifiuto al rientro con causale *“Cliente a Rischio Morosità/Frodi”*. Il 20 giugno 2014, sempre secondo quanto precisato da Telecom Italia, veniva inserito a sistema un nuovo ordinativo di rientro per il quale le parti concordavano la *“DAC”* (data di attesa consegna) del 31 luglio 2014; è la stessa parte istante a riferire, nel formulario UG, che l'intervento tecnico per l'attivazione della linea veniva programmato per il 4-5 agosto 2014 ed infatti la linea rientrava in Telecom Italia il 6 agosto 2014, così come attestato dal conto telefonico 6/2014 (v. documento allegato alla memoria Telecom Italia).

Già con lettera del 25 agosto 2014, inviata in risposta al sollecito formulato dall'istante il 5 agosto 2014, Telecom Italia precisava *“di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta in quanto la linea telefonica da Lei richiesta è stata attivata in data 06/08/2014, e resa funzionante entro i termini stabiliti dall'art. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento”* (v. documento allegato alla memoria Telecom Italia).

Ad ulteriore conferma della posizione di Telecom Italia, si rileva anche che la parte istante, nell'ambito del presente procedimento, non ha presentato nessuna memoria di replica per contestare, in ipotesi, le circostanze dedotte dall'operatore, che devono quindi aversi per pacifiche e confermate.

In tale contesto, pertanto, non emergono responsabilità dell'operatore Telecom Italia per l'asserito ritardo nella procedura di rientro della linea telefonica *de qua*.

Anche le doglianze relative all'attivazione dell'utenza n. xxxxxxxx non risultano fondate ed appaiono, prima ancora, inammissibili.

Si rileva, infatti, che dal formulario UG non emerge nessuna specifica contestazione riguardo a tale utenza, essendosi l'istante limitato a riferire che, all'epoca, era attiva *“un'altra numerazione”* e che lo stesso sollecitava il rientro in Telecom Italia dell'utenza n. xxxxxxxx. Per tale motivo, le odierne doglianze circa l'attivazione non richiesta dell'utenza n. xxxxxxxx, peraltro brevemente dedotte nella sola sezione del formulario GU14 dedicata alla *“descrizione dei fatti”*, risultano inammissibili.

Anche a prescindere da tali assorbenti rilievi, la richiesta di indennizzo eventualmente desumibile dall'istanza GU14 sarebbe comunque infondata.

Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che l'utenza n. xxxxxxxx è stata attivata il 15 luglio 2014 e cessata l'11 settembre 2014, in seguito alla richiesta del cliente; Telecom Italia ha precisato, al riguardo, che il cliente aveva inviato una mail in data 15 luglio 2014 per richiedere la modifica dei dati in elenco e fornire il consenso alla privacy relativamente all'utenza in questione e che, con fax del 5 settembre 2014, lo stesso aveva chiesto *“di cancellare l'altro numero ad ora presente in elenco, ovvero xxxxxxxx, che sarà cessato l'11 settembre 2014”*. In tale contesto, non emergono elementi tali da far ritenere che l'attivazione del numero in questione sia avvenuta contro la volontà dell'istante, né che lo stesso abbia subito disagio alcuno per effetto di tale attivazione.

Ad ulteriore conferma di quanto sopra, si evidenzia nuovamente che l'istante, pur avendone la facoltà, non ha presentato memorie di replica e non è comparso neppure all'udienza per la discussione della controversia, omettendo con ciò di prendere posizione sulle circostanze dedotte dall'operatore, che – in quanto non contestate – devono aversi per pacifiche.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

Delibera

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. Lolaico Xxxx nei confronti della società Tim Italia S.p.A., con compensazione delle spese di procedura.

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.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia