

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXXXXXXXX / Teletu XXX (ora Vodafone Omnitel XX)

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla n. 274/07/CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008 (attuativa della n. 274/07/CONS), dall'Accordo quadro sulle migrazioni sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008, dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 101 del 15 marzo 2012 con cui il Sig. XXXXXX XXXXXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società TeleTu XXX (ora Vodafone Omnitel XX, di seguito, per brevità, TeleTu) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

- la nota del 22 marzo 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 15 giugno 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 9 luglio 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXXXXXX, intestatario dell'utenza fissa di tipo *business* n. XXX XXXXXXXX, lamenta l'attivazione non richiesta del servizio di telefonia da parte dell'operatore TeleTu, nonché l'assenza del servizio.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

secondo quanto riferito dall'istante, Sig. XXXXXXXXXXXX, l'utenza *de qua* sarebbe dovuta passare dall'operatore Wind Telecomunicazioni XXX all'operatore Fastweb XXX, mediante procedura di migrazione, sulla base di propria richiesta in tal senso; riferisce l'istante di aver sollecitato più volte l'esecuzione di detta migrazione presso gli operatori coinvolti. A dispetto di ciò, riferisce di aver appreso in data 10 marzo 2011 che "(...) la portabilità del numero XXX-XXXXXXX non è mai avvenuta" e che il numero di utenza *de quo* era "stato cancellato, in ipotesi da Fastweb".

In data 5 aprile 2011 l'istante presentava a questo CoReCom richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento per la riattivazione della linea telefonica, nei confronti degli operatori Fastweb XXX e Wind Telecomunicazioni XXX. Il procedimento veniva esteso anche all'operatore TeleTu in seguito a quanto comunicato da parte di Fastweb XXX in sede di risposta alla richiesta di osservazioni effettuata da parte dell'Ufficio del CoReCom, ossia che "(...) dai sistemi risulta una procedura di migrazione avviata dall'operatore Opitel XXX (n.d.r. TeleTu) conclusasi con la notifica della fase tre in data 2/03/2011"; all'opposto, l'operatore TeleTu

rispondeva al CoReCom "(...) di aver accertato l'inesistenza della numerazione XXX XXXXXXX nei propri sistemi".

In data 2 maggio 2011 il CoReCom Toscana adottava un provvedimento temporaneo ai sensi del Regolamento nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX, Fastweb XXX e TeleTu, affinché ciascun operatore svolgesse ogni attività di propria competenza al fine di ripristinare il servizio relativo all'utenza del Sig. XXXXXXXXXXXX. Tale provvedimento rimaneva inesitato.

In data 6 luglio 2011 il Sig. XXXXXXXXXXXX esperiva, nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni XXX e Fastweb XXX, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso; in data 29 luglio 2011 presentava istanza di definizione della controversia nei confronti dei medesimi gestori. Tale istanza veniva peraltro archiviata in data 19 ottobre 2011 per avere le parti definito bonariamente tra di loro la controversia mediante accordo transattivo.

In data 10 gennaio 2012 la parte istante esperiva, nei confronti di Teletu, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia nei confronti dell'operatore Teletu, il Sig. XXXXXXXXXXXX ha chiesto:

- 1) la riattivazione dell'utenza *de qua*;
- 2) "un equo indennizzo per i danni lamentati che verrà ritenuto di giustizia e che (...) si indica (...) nella somma di € 20.000,00".

In data 14 giugno 2012, la società Teletu ha prodotto, oltre i termini concessi, una memoria difensiva a supporto della propria posizione.

In data 16 luglio 2012 questo Ufficio, ai soli fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 1, del Regolamento, ha chiesto all'operatore Fastweb XXX di fornire copia delle schermate del sistema informatico condiviso tra operatori (denominato, per Fastweb, "Eureka"), già prodotte nell'archiviato procedimento nei confronti degli operatori Wind Telecomunicazioni XXX e Fastweb XXX ma risultate illeggibili. L'operatore interpellato non ha dato riscontro alla richiesta.

Ai soli fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 1, del Regolamento, questo Ufficio, in data 21 ottobre 2013, ha chiesto all'operatore Telecom Italia XXX, in qualità di operatore Wholesale, di indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo gennaio 2010 - marzo 2013, sull'utenza *de qua*; l'operatore, nei termini concessi, ha fornito riscontro alla richiesta, offrendo le pertinenti schermate del sistema informatico condiviso tra gli operatori denominato "Pitagora".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si evidenzia che:

- della memoria difensiva dell'operatore Teletu non può tenersi conto ai fini della presente decisione, in quanto depositata tardivamente rispetto al termine assegnato e pertanto irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento; in ogni caso, si precisa che essa non avrebbe potuto apportare alcun elemento atto a fornire evidenze funzionali alla definizione della controversia, atteso che si limita ad asserire l'estraneità di Teletu alla vicenda per non essere la numerazione *de qua* mai stata presente, né "transitata" in TeleTu medesimo;

- le richieste di integrazione istruttoria descritte sub "1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie" sono state motivate dall'esigenza di acquisire elementi di fatto e documentazione probatoria utili a stabilire una ricostruzione della fattispecie *de qua* e, in particolare, a chiarire almeno quali siano stati i passaggi tra operatori sull'utenza n. XXX XXXXXXX nel periodo gennaio 2010 - marzo 2013, in quanto questi non risultano altrimenti desumibili né, tantomeno, provati;

- con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste di cui all'istanza, relativa alla riattivazione dell'utenza n. XXX XXXXXXX, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom. Pertanto tale domanda, esulando dalle competenze dall'Autorità adita, è inammissibile in questa sede;

- con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste, relativa alla richiesta di "equo indennizzo per i danni lamentati che verrà ritenuto di giustizia" quantificato nell'importo di € 20.000,00, si evidenzia che essa, per come esposta, appare riconducibile ad una richiesta di risarcimento del danno, materia questa però riservata alla competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Infatti, ai sensi del sopra citato art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia dell'Autorità adita esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom. Ciò premesso, la domanda di risarcimento del danno eventualmente contenuta in istanza risulterebbe inammissibile in questa sede. Esclusa pertanto la possibilità di ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti eventualmente accertati.

Nel merito, si rileva che dalla documentazione tecnica fornita dalla società Telecom Italia XXX in qualità di operatore Wholesale (schermate di sistema "Pitagora") risulta avvenuta un'unica migrazione nel periodo in esame: in data 26 agosto 2010 l'utenza *de qua* risulta infatti passata dal gestore Wind Infostrada XXX al gestore Fastweb XXX: diversamente da quanto affermato da Fastweb XXX nel corso dei sopra ricordati procedimenti esperiti nei confronti degli operatori Wind Telecomunicazioni XXX e Fastweb XXX, non si evince, nel periodo, alcun altro ordinativo e/o migrazione tra operatori, tantomeno coinvolgente il gestore TeleTu.

Non essendo, dunque, emersi in questa sede elementi di fatto o di diritto atti ad attribuire responsabilità alcuna all'operatore TeleTu in ordine all'asserita attivazione di servizio non richiesto ed all'assenza di servizio che si sarebbe verificata sull'utenza *de*

DELIBERAZIONE
n. 2 del 20 gennaio 2014

qua, la richiesta di indennizzo formulata con l'istanza di definizione della controversia non può essere accolta.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 gennaio 2014;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 15 marzo 2013 dal Sig. XXXXXX XXXXXXXXXXXX nei confronti di TeleTu XXX (ora Vodafone Omnitel XX), con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini