

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Legnami Fabbrani [REDACTED]  
/Telecom Italia [REDACTED]**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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";
- 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. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- 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. 483 dell'11 giugno 2013 con cui la società Legnami Fabbrani █████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia █████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 13 giugno 2013 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 comunicazione del 15 ottobre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a

presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 novembre 2013 poi aggiornata al 25 settembre 2014;

**UDITO** il solo operatore Telecom Italia, vista l'assenza della parte istante;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante, titolare di un contratto di tipo *business* per servizi di telefonia fissa con l'operatore Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, Vodafone), contesta la mancata migrazione delle proprie utenze verso l'operatore Telecom Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel mese di novembre 2012 la società istante, titolare delle utenze fisse di tipo *business* n. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED], attive con l'operatore Vodafone, chiedeva la migrazione della propria "linea telefonica" verso l'operatore Telecom Italia.

Nonostante tale richiesta, la migrazione non andava a buon fine. Lamenta, infatti, la società istante il "mancato trasferimento della linea telefonica da Vodafone Omnitel [REDACTED] a Telecom Italia [REDACTED]", nonostante la "migrazione chiesta a novembre 2012".

In data 30 maggio 2013 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia. In tale sede, la società istante raggiungeva un accordo con l'operatore Vodafone, il quale, "in relazione al codice cliente [REDACTED] (...) si impegna(va) ad annullare tutti gli importi ad oggi insoluti nonché le fatture in emissione sino al momento in cui avverrà il passaggio al gestore Telecom Italia [REDACTED]". Nessun accordo veniva invece raggiunto con l'operatore Telecom Italia.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) "risoluzione immediata del problema";
- 2) "indennizzo".

In data 10 luglio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Telecom Italia depositava la propria memoria difensiva con la quale, eccettiva l'assoluta genericità e l'infondatezza dell'istanza, rilevava, in particolare, quanto segue: che "dal tenore stesso dell'istanza non si evince alcuna imputazione di responsabilità né alcuna precisa richiesta" nei confronti di Telecom Italia; che "non risultano né reclami telefonici né reclami scritti presentati dalla parte istante nei confronti di Telecom Italia"; che, in ogni caso, "le contestazioni riguardano il mancato rientro in Telecom da parte di Vodafone, la quale ha infatti nel corso dell'udienza di conciliazione presentato la propria proposta conciliativa accettata pienamente dall'odierno istante"; che, pertanto, nessuna eventuale responsabilità per il lamentato disservizio poteva essere imputata a Telecom Italia, la quale "non può autonomamente attivare, disattivare e/o acquisire coattivamente una linea telefonica gestita da altro operatore", dovendo "attenersi a quanto previsto dalla disciplina regolamentare adottata dall'Autorità per le

*Garanzie nelle Comunicazioni*”; concludeva, pertanto, per il rigetto dell’istanza.

La società istante non ha trasmesso nessuna memoria di replica.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

### In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della domanda formulata *sub* 1), con cui la società istante, lamentando la mancata migrazione della propria linea telefonica, ha chiesto la “*risoluzione immediata del problema*”.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, “*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*”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, dato atto che la richiesta in esame esula dalle competenze dell’Autorità adita, la stessa deve essere dichiarata inammissibile.

### Nel merito.

La presente controversia verte sul mancato “passaggio” delle utenze della società istante dall’operatore Vodafone (che non è convenuto nel presente procedimento) all’operatore Telecom Italia, nei cui confronti viene chiesta la liquidazione dell’indennizzo.

La domanda, per quanto emerge dagli atti del procedimento, non può essere accolta.

Al riguardo, si rileva innanzitutto che l’istanza introduttiva si presenta del tutto generica e indeterminata, addirittura priva di quegli elementi probatori minimi che consentano di inquadrare il fatto. La società istante, infatti, lamenta testualmente il “*mancato trasferimento della linea telefonica da Vodafone Omnitel [ ] a Telecom Italia [ ]*.” nonostante la “*migrazione chiesta a novembre 2012*”, ma non specifica in alcun modo né quale sia l’operatore incaricato della procedura di migrazione, né quali siano i profili di doglianza nei confronti dell’operatore convenuto, né gli eventuali reclami presentati nei confronti dell’operatore stesso.

Non soccorre, al riguardo, neppure la documentazione allegata all’istanza di definizione, posto che si rinviene soltanto il verbale dell’udienza di conciliazione del 30 maggio 2013, nel quale l’operatore Vodafone, a titolo conciliativo, si era impegnato “*ad annullare tutti gli importi ad oggi insoluti nonché le fatture in emissione sino al momento in cui avverrà il passaggio al gestore Telecom Italia [ ]*”. Si rileva che, anche in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, la società istante non ha allegato nessun documento utile a circostanziare la vicenda e le ragioni della propria pretesa.

Dal canto suo, l’operatore Telecom Italia, eccependo “*l’infondatezza e la strumentalità delle pretese dell’istante*”, ha precisato di non avere ricevuto “*né reclami telefonici né reclami scritti*” da parte della società istante, la quale, anche nel presente procedimento, non ha formulato “*alcuna imputazione di responsabilità*” nei suoi confronti.

Telecom Italia, “ferma la assoluta genericità” dell’istanza, ha evidenziato, inoltre, che “*le contestazioni riguardano il mancato rientro in Telecom da parte di Vodafone, la quale ha infatti nel corso dell’udienza di conciliazione presentato la propria proposta conciliativa accettata pienamente dall’odierno istante*”; per quanto sopra, l’operatore convenuto ha respinto “*ogni eventuale responsabilità per i disservizi*” legati alla gestione della pratica di migrazione *de qua*, precisando che lo stesso, pur avendo “*tutto l’interesse ad acquisire un nuovo cliente*”, “*non può autonomamente attivare, disattivare e/o acquisire coattivamente una linea telefonica gestita da altro operatore (nel caso che ci occupa Vodafone)*”.

A conferma e riprova dell’assunto di Telecom Italia, si rileva che la società istante non ha presentato nessuna memoria di replica né ha prodotto eventuali documenti al fine di circostanziare l’oggetto della propria pretesa.

In tale contesto, contraddistinto dall’estrema genericità e indeterminatezza dell’istanza, dalla quale non è dato neppure comprendere quali siano i profili di doglianza nei confronti dell’operatore Telecom Italia, e a fronte delle difese dell’operatore medesimo, il quale ha confermato la propria estraneità rispetto al lamentato disservizio, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

Ne consegue il rigetto integrale dell’istanza, con compensazione delle spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 1° settembre 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

il rigetto dell’istanza avanzata in data 11 giugno 2013 dalla Legnami Fabbrani ■■■ nei confronti di Telecom Italia ■■■, con compensazione delle spese procedurali.

E’ fatta salva la possibilità per l’utente 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 128 del 1 settembre 2015**

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*