

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX
XXXXXXXXX/Telecom Italia XXX**

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
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. 180 del 27 febbraio 2013 con cui la il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX 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 XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu) (di seguito, per brevità, TeleTu) 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 28 febbraio 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;

- il provvedimento di archiviazione disposto e comunicato alle parti dal dirigente Dott. Luciano Moretti in data 6 giugno 2013, ai sensi dell'art. 20 del summenzionato Regolamento, a seguito di comunicazione di rinuncia agli atti del procedimento per intervenuta transazione nei confronti dell'operatore TeleTu, pervenuta in pari data dall'istante;

- la nota del 19 giugno 2013 con cui questo Ufficio, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, ha invitato le parti (il Sig. XXXXXXXXX XXXXXXXXX e la società Telecom Italia) a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 luglio 2013, poi aggiornata al 25 luglio 2013;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

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 parte istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo privato con l'operatore Vodafone (già TeleTu) attivo sulla linea XXXXXXXXXX, lamenta la ritardata gestione della richiesta di passaggio della propria linea da Vodafone a Telecom Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Con lettera raccomandata del 12 marzo 2012, inviata per tramite della "Federconsumatori Regionale Toscana", il Sig. XXXXXXXXX XXXXXXXXX, lamentando la fatturazione di corrispettivi asseritamente non conformi al piano tariffario sottoscritto, dava formale disdetta del contratto stipulato con TeleTu sulla linea XXXXXXXXXX chiedendo, contestualmente, a TeleTu il rientro della linea in Telecom Italia.

Con lettera del 16 marzo 2012 l'operatore TeleTu, riscontrando la comunicazione del cliente, lo informava che per procedere alla disdetta del servizio ed al rientro della linea sulla rete dell'operatore Telecom Italia era necessario "recuperare il codice migrazione" (cfr. doc. 4), invitando il cliente a "reperirlo in modo autonomo" con l'indicata procedura telefonica.

Con lettera del 24 maggio 2012 anche l'operatore Telecom Italia riscontrava la comunicazione del Sig. XXXXXXXXX, informandolo di avere preso atto della sua

volontà di rientro in Telecom Italia e di essere, pertanto, *"in attesa della migrazione da parte del Suo attuale gestore"* (cfr. doc. 5).

Nelle more, l'operatore TeleTu continuava ad emettere fatture nei confronti della parte istante.

In data 21 novembre 2012 l'operatore TeleTu inseriva a sistema la richiesta di migrazione della linea verso Telecom Italia e, in data 4 dicembre 2012, il passaggio si perfezionava con la migrazione della linea.

In data 4 dicembre 2012 la parte istante esperiva presso il CoReCom Toscana tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Vodafone (ex TeleTu) e di Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

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

- 1) il *"rimborso di quanto pagato ma non dovuto"*, lo *"storno di ogni presunta morosità con idonee note di credito TeleTu"*, il *"ritiro pratica recupero crediti a spese di Omnitel Vodafone NV (ex TeleTu)"*;
- 2) l'indennizzo per *"mancata lavorazione del reclamo"*;
- 3) l'indennizzo per i *"disagi subiti da quantificare in sede di definizione"*;
- 4) le *"spese di procedura"*.

In data 28 marzo 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone trasmetteva la propria memoria difensiva con la quale, rigettando ogni addebito, evidenziava quanto segue: che gli importi fatturati corrispondevano al piano tariffario scelto dalla parte istante, come da contratto all'uopo sottoscritto; che il cliente, per poter "migrare" verso altro operatore, doveva fornire a quest'ultimo il codice di migrazione, essendo la migrazione di competenza dell'operatore "recipient"; che, tuttavia, non risultava inserita a sistema alcuna richiesta di migrazione verso Telecom Italia; che la procedura di migrazione della linea *de qua* si era conclusa il 4 dicembre 2012, dietro inserimento della richiesta in data 21 novembre 2012. Concludeva, pertanto, per il rigetto dell'istanza.

In data 28 marzo 2013, nel rispetto dei termini procedurali, anche l'operatore Telecom Italia trasmetteva la propria memoria difensiva con la quale, rigettando ogni addebito, evidenziava quanto segue: che il Sig. XXXXXXXXX, con la lettera del 12 marzo 2012, aveva richiesto a TeleTu di processare il rientro della linea in Telecom Italia; che, con lettera del 24 maggio 2012, aveva informato il Sig. XXXXXXXXX della necessità di rivolgersi all'operatore TeleTu per sollecitare il rilascio della linea; che, *"fintantoché TeleTu non ha rilasciato la linea, Telecom è stata impossibilitata a farla rientrare sulla propria rete, non potendo acquisirla coattivamente"*; che la linea era quindi *"potuta migrare in Telecom in data 4 dicembre 2012 a seguito di suo rilascio da parte di Tele Tu"*; che, pertanto, non aveva nessuna responsabilità per il lamentato ritardo nella migrazione dell'utenza.

Nessuna delle parti depositava memoria di replica.

Nelle more del procedimento di definizione, la parte istante e Vodafone raggiungevano un accordo transattivo, con conseguente archiviazione dell'istanza nei confronti di detto operatore.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

In via preliminare si rileva che, stante l'accordo transattivo raggiunto nelle more del procedimento tra la parte istante e Vodafone, con conseguente archiviazione dell'istanza nei confronti di detto operatore, deve in questa sede procedersi all'esame delle sole domande formulate nei confronti di Telecom Italia e, quindi, delle domande di cui ai punti 2), 3) e 4) sopra richiamati.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per "*mancata lavorazione del reclamo*", di cui al punto 2), si rileva che la stessa è inammissibile in questa sede, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, perciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Ad ogni buon conto, la domanda appare anche infondata poiché, agli atti del procedimento, non si rinviene alcun reclamo dell'istante al quale l'operatore Telecom Italia, in ipotesi, non abbia dato riscontro.

Nel merito.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per i "*disagi subiti da quantificare in sede di definizione*", di cui al punto 3), si rileva che la stessa appare del tutto generica e indeterminata, non avendo la parte istante fornito la benché minima indicazione di quali siano i "disagi" asseritamente sofferti nella vicenda *de qua*, né sotto quale profilo essi sarebbero imputabili all'operatore Telecom Italia.

Al riguardo, dagli atti del procedimento non emerge comunque alcun inadempimento nel "ritardo" della procedura di migrazione imputabile a Telecom Italia.

Telecom Italia, nella memoria difensiva in atti, ha precisato che il Sig. XXXXXXXXXX si era rivolto all'operatore TeleTu richiedendo la cessazione del contratto attivo sulla linea XXXXXXXXXX e il rientro della linea stessa in Telecom Italia. La circostanza risulta confermata dal chiaro tenore della lettera del 12 marzo 2012 (cfr. doc. 3 allegato all'istanza), dalla quale si evince chiaramente che la richiesta di migrazione con rientro in Telecom Italia era stata avanzata all'operatore TeleTu, che quindi era stato incaricato di gestirla.

Con successiva lettera del 24 maggio 2012, nel prendere atto che il passaggio dell'utenza in questione sulla propria rete avrebbe dovuto essere avviato dall'operatore TeleTu, Telecom Italia aveva del resto comunicato al Sig. XXXXXXXXXX di rimanere "*in attesa della migrazione da parte del Suo attuale gestore*" (cfr. doc. 5 allegato all'istanza).

In tale contesto, dagli atti del procedimento non risulta che la parte istante abbia mai contestato la predetta comunicazione di Telecom Italia, né che abbia successivamente incaricato l'operatore stesso di attivarsi direttamente per la riacquisizione della linea.

Non sussiste, pertanto, alcun inadempimento di Telecom Italia che possa giustificare la corresponsione dell'indennizzo richiesto dalla parte istante.

Ne consegue il rigetto 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 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 27 febbraio 2013 dal Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di Telecom Italia XXX, 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.

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