

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Tavella /Vodafone Omnitel [REDAZIONE] (ex TeleTu)**

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. 78 del 25 febbraio 2014 con cui la il Sig. ■■■■■ Tavella chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ■■■■■ (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 26 febbraio 2014 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 7 maggio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 luglio 2014;

UDITO il solo operatore TeleTu, attesa 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 parte istante, titolare di una utenza telefonica di tipo privato, contesta all'operatore TeleTu, oggi Vodafone, di aver impedito il passaggio dell'utenza *de qua* verso altro gestore.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data non precisata, l'istante stipulava un contratto con l'operatore TeleTu per l'attivazione del servizio di fonia in regime di preselezione automatica sull'utenza n. [REDACTED]

Con lettera raccomandata del 29 ottobre 2013, la parte istante comunicava all'operatore TeleTu il recesso dal contratto *de quo*.

Riferisce la parte istante che, nonostante detta comunicazione, TeleTu non liberava la linea, così impedendo il passaggio della stessa verso altro operatore.

In data 25 febbraio 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di [REDACTED] nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore convenuto.

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

- 1) il "*recesso immediato dal contratto senza penali*";
- 2) l'*"indennizzo per mancato passaggio ad altro operatore"*.

In data 25 marzo 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone (ex TeleTu) depositava la propria memoria difensiva con la quale: rilevato che sull'utenza era attivo il solo servizio di preselezione automatica dell'operatore, con pagamento da parte dell'utente del canone di abbonamento a Telecom Italia [REDACTED]; rilevato altresì che, in esito alla disdetta contrattuale ricevuta il 4 novembre 2013, il servizio di preselezione era stato disattivato in data 29 novembre 2013; eccetto che la mancata migrazione non era dovuta a TeleTu in quanto si trattava di "utenza indiretta"; per tutto quanto sopra l'operatore Vodafone, ex TeleTu, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

A detta memoria, la parte istante non ha replicato.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda formulata *sub 1*, con la quale la parte istante ha chiesto il "*recesso immediato dal contratto senza penali*".

Al riguardo è noto 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, non può quindi disporsi in merito a questioni che esulano dalle competenze dell'Autorità.

Nel merito.

Ammissibile, ma infondata, risulta la domanda formulata *sub 2*, con la quale la parte istante ha chiesto la condanna dell'operatore Vodafone al versamento di un indennizzo per aver quest'ultimo "impedito" il passaggio della linea in questione ad altro operatore.

La domanda avanzata dalla parte istante postula infatti che l'operatore Vodafone fosse titolare della linea.

Diversamente da quanto presupposto dalla parte istante, risulta invece agli atti del procedimento che sulla linea [REDACTED] risultava attivo il solo servizio di preselezione automatica con l'operatore TeleTu.

Al riguardo si ricorda che la preselezione automatica consente all'utente di scegliere, in maniera permanente, e quindi senza dover utilizzare alcun codice di accesso prima di effettuare la telefonata, a quale operatore telefonico affidare le chiamate in uscita, sottoscrivendo allo scopo apposito contratto con l'operatore prescelto. Detto operatore è tuttavia diverso da quello con cui l'utente sottoscrive il contratto di accesso alla rete. A quest'ultimo operatore è dovuto il canone di abbonamento ed allo stesso, in quanto titolare della risorsa telefonica, vanno indirizzate le richieste di migrazione eventualmente avanzate dall'utente.

Nel caso di specie, l'operatore Vodafone (già TeleTu) ha eccepito di aver unicamente attivato il servizio di preselezione automatica su una "utenza indiretta" e di aver successivamente disattivato il servizio in esito alla richiesta avanzatagli dalla parte istante. Tali circostanze, oltre a non essere state contestate dal Sig. Tavella, risultano comprovate dalla fattura TeleTu del 17 gennaio 2014, prodotta agli atti del procedimento dalla medesima parte istante, la quale riporta infatti corrispettivi unicamente riconducibili alle chiamate effettuate in regime di preselezione automatica con l'operatore TeleTu, ma senza addebito del canone di abbonamento: quest'ultimo invece dovuto, come si è sopra detto, al gestore titolare della linea.

A quanto sopra consegue che, non essendo l'operatore TeleTu titolare della risorsa di accesso, detto operatore non poteva né processare, né "ostacolare", la migrazione della linea.

Non sussistendo quindi alcun inadempimento da parte dell'operatore convenuto rispetto ai lamentati "ostacoli" che, secondo le deduzioni dell'utente, Vodafone avrebbe frapposto alla migrazione della linea in questione, il medesimo operatore va ritenuto esente da responsabilità, con conseguente rigetto della domanda di indennizzo avanzata dalla parte istante.

Sussistono giusti motivi per disporre la 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 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 25 febbraio 2014 dal Sig. ■■■■■ Tavella nei confronti di Vodafone Omnitel ■■■■■ (ex TeleTu), 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