Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 49 del 18 marzo 2015

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

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE
n. 49 del 18 marzo 2015

Il 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. 646 del 5 agosto 2013 con cui la società XXXXXXXXX XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ambrogio XXX (di seguito, per brevità, Ambrogio) e con la Telecom Italia XXX (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 6 agosto 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 25 settembre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 ottobre 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 società istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* con Telecom Italia, lamenta che, espletata la procedura di migrazione con rientro della propria utenza fissa, dal precedente operatore Ambrogio a Telecom Italia, la propria linea sarebbe risultata irraggiungibile da parte delle numerazioni, fisse e mobili, attive con l'operatore Wind Infostrada.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che la società istante avrebbe verificato il disservizio a febbraio 2013; che sempre la società istante avrebbe inoltrato una prima segnalazione di disservizio il 7 febbraio 2013 e che, a seguito dei successivi reclami, il problema si sarebbe risolto il 24 luglio 2013.

In data 11 luglio 2013 la parte istante promuoveva presso il CoReCom Toscana tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Ambrogio e di Telecom Italia; il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto, nei confronti di entrambi gli operatori telefonici, di:

1) *Risolvere definitivamente il problema;*

2) *Richiedere a chi, tra Ambrogio e Telecom o ad entrambi, ha la colpa del grave disservizio, il riconoscimento di danni economici quantificati in € 9.000,00 (novemila) dovuti a:*

   a) mancati introiti causati dal fatto di non essere stati raggiungibili per 5 (cinque) mesi da un numero consistente di pazienti con telefonia Wind;

   b) danno di immagine e disservizio nei confronti dei Medici e dell'Azienda XXX X;

   c) perdita di tempo per telefonare ai servizi tecnici dei due gestori e per presenziare alle riunioni c/o Corecom.

In data 9 agosto 2013, nel rispetto dei termini procedimentali, Ambrogio trasmetteva la propria memoria difensiva evidenziando che, in fase di rilascio, la numerazione "*non necessita di nessun instradamento dall'operatore Donating*"; che era eventualmente "*onere dell'operatore recipient abilitare tutti gli operatori fissi e mobili a poter chiamare la numerazione in questione*"; che i disservizi si sarebbero comunque verificati in data successiva al 28 gennaio 2013, data di perfezionamento del rientro della numerazione della società istante in Telecom Italia. Per quanto sopra Ambrogio concludeva per il rigetto dell'istanza.

In data 27 agosto 2013, nel rispetto dei termini procedimentali, l'istante trasmetteva la propria memoria di replica. In detta memoria la società istante segnalava di aver ricevuto alcune fatture da parte di Ambrogio, in parte stornate dall'operatore e, per il residuo, pagate dalla società istante.

Anche Telecom Italia, nel rispetto dei termini procedimentali, trasmetteva in data 18 settembre 2013 una propria memoria con cui eccepiva preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza in quanto avente ad oggetto pretesa risarcitorie ed osservava, nel merito, che il disservizio, ove verificatosi, era dovuto all'operato di Ambrogio. Anche Telecom Italia concludeva quindi per il rigetto delle domande formulate.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Tutte le domande formulate dalla società istante sono inammissibili.

Giova ricordare che l'art. 19, comma 4, del Regolamento, prescrive che "*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 possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Alla luce di siffatta previsione risulta inammissibile, anzitutto, la domanda svolta *sub* 1 con la quale la società istante ha chiesto di "*risolvere definitivamente il problema*", avanzando con ciò una richiesta che, come detto, esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione.

Per le stesse ragioni sarebbe inammissibile anche la domanda svolta *sub* 2, con la quale la società istante ha chiesto "*il riconoscimento di danni economici dovuti a titolo di mancati introiti e ... danno all'immagine e disservizio nei confronti dei Medici e dell'Azienda XXX X*", non potendosi trattare, in questa sede, richieste risarcitorie che sono di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Del resto, anche interpretando detta domanda, sulla base del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, come richiesta di indennizzo in relazione agli inadempimenti dell'operatore che venissero accertati, tale domanda appare comunque inammissibile poiché risulta avanzata per la prima volta in sede di definizione della controversia, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Al riguardo, si rileva che nell'ambito dell'esperito tentativo obbligatorio di conciliazione, la società istante aveva avanzato, quale unica domanda, la richiesta di "*riattivazione immediata e risoluzione del problema in modo definitivo*", mentre la domanda di indennizzo, come sopra interpretata, è stata avanzata – si ripete, per la prima volta – solo in sede di definizione della controversia.

Ne risulta quindi violato il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione che si traduce nell'impossibilità per questo Ufficio di pronunciarsi su domande in precedenza non formulate dalla parte istante e sulle quali non si è preventivamente instaurato, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, il contraddittorio tra le parti.

Per quanto sopra, tutte le domande avanzate dalla società istante sono inammissibili.

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 18 marzo 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 5 agosto 2013 dalla società XXXXXXXXX XXX nei confronti di Ambrogio XXX e 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