

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXXXXXXXXXXX**
/Ambrogio 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. 816 del 6 novembre 2013 con cui il Sig. XXXXX XXXXXXXXXX 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) 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 novembre 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 dell'11 febbraio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 3 marzo 2014;

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.

Parte istante, già intestataria di un contratto di telefonia fissa riguardante la linea n. XXXXXXXXXXXX con il gestore Ambrogio, dichiara di aver sottoscritto in data 14 ottobre 2012 un contratto con l'operatore Fastweb avente ad oggetto la predetta numerazione. Nonostante l'avvenuta migrazione della linea, la società Ambrogio avrebbe continuato ad inviare fatture al Sig. XXXXXXXXXXXX. Quest'ultimo ha inviato al gestore convenuto un reclamo in data 23 aprile 2013, che sarebbe rimasto senza risposta.

In data 6 agosto 2013 il Sig. XXXXXXXXXXXX esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata partecipazione dell'operatore Ambrogio.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto la chiusura definitiva del contratto in essere con il gestore Ambrogio, con annullamento delle fatture emesse successivamente al 4 ottobre 2012 e della relativa pratica di recupero del credito ed il versamento degli indennizzi previsti per "le mancate risposte ed i disagi subiti".

In data 5 dicembre 2013, nel rispetto dei termini procedurali, la società Ambrogio ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore specificava come il Sig. XXXXXXXXXXXX avesse attivo, con il gestore Ambrogio, unicamente un contratto di preselezione automatica; di conseguenza, la migrazione della linea ad un nuovo operatore non poteva comportare, di per sé, il venir meno del contratto di preselezione automatica. Al contrario, come previsto nelle Condizioni contrattuali, l'utente avrebbe dovuto inviare un'apposita disdetta, cosa che il Sig. XXXXXXXXXXXX effettuava con la raccomandata del 23 aprile 2013, ricevuta il 30 aprile 2013. L'operatore, pertanto, decorsi i trenta giorni previsti di preavviso, provvedeva con la disattivazione del servizio. Gli importi addebitati dovevano considerarsi, di conseguenza, dovuti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Preliminarmente, si ricorda, che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) 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. Ne consegue che la richiesta di "chiusura definitiva del contratto" in essere con il gestore Ambrogio non potrebbe trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientrante nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4. Deve rilevarsi, tuttavia, che l'operatore Ambrogio dà atto di aver provveduto, in data 30 maggio 2013, con la definitiva cessazione del contratto in essere con il Sig. XXXXXXXXXXXX, sì che sul punto potrà ritenersi cessata la materia del contendere.

Nel merito, il Sig. XXXXXXXXXX sostiene di aver ricevuto fatture, da parte dell'operatore Ambrogio, anche successivamente al mese di ottobre del 2012, quando migrava la propria numerazione verso la compagnia Fastweb.

Al riguardo, l'operatore convenuto precisa come il Sig. XXXXXXXXXX avesse attivato con la società Ambrogio unicamente un servizio di preselezione automatica, servizio che, come previsto dal contratto sottoscritto dall'utente, sarebbe "sopravvissuto" anche alla migrazione della linea da un operatore all'altro, a meno che l'utente non avesse espressamente esercitato il diritto di recesso in merito.

Parte istante non ha contestato le memorie e la ricostruzione fattuale operata dal gestore e, quindi, di aver attivato, con la società Ambrogio, unicamente un contratto avente ad oggetto il servizio di preselezione automatica.

Inoltre, deve rilevarsi come lo stesso contratto sottoscritto dal Sig. XXXXXXXXXX ed allegato da parte istante al formulario GU14, alla seconda pagina evidenzia come il servizio attivato sulla linea n. 0574631149 sarebbe stato un servizio "CS/CPS". Inoltre, sempre nella stessa pagina, circa l'attivazione del servizio "CPS", è specificamente sottoscritta dall'utente una "delega" che, fra le altre cose, prevede espressamente che quest'ultimo delega "*Ambrogio S.r.l. a riprocessare la richiesta di attivazione del servizio di Carrier Pre-Selection (CPS) nel caso giungessero disattivazioni del servizio da me non segnalate ad Ambrogio tramite comunicazione raccomandata*".

L'operatore, inoltre, quando ha ricevuto l'apposita comunicazione da parte del Sig. XXXXXXXXXX (30 aprile 2013) ha cessato, come richiesto, il servizio, come dimostrato anche dalle fatture prodotte dalla stessa parte istante, che non contengono addebiti relativi a periodi successivi al mese di maggio 2013, data a partire dalla quale scadevano i trenta giorni di preavviso previsti per il recesso.

Ne consegue che la fatturazione emessa dall'operatore Ambrogio risulta corrispondente alla tipologia contrattuale cui il Sig. XXXXXXXXXX ha aderito e che risulta correttamente gestita, da parte della società convenuta, la missiva dell'utente del 23 aprile 2013.

Di conseguenza, le domande formulate dal Sig. XXXXXXXXXX nell'istanza GU14 non possono trovare accoglimento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli 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 20 aprile 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 6 novembre 2013 dal Sig. XXXXX XXXXXXXXXXXX nei confronti di Ambrogio 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