

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] La Manna /Vodafone Omnitel [REDACTED] (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. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modificazioni;
- la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";
- 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. 240 del 26 marzo 2013 con cui il Sig. ██████████ La Manna 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 marzo 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 2 agosto 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 30 settembre 2013;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore TeleTu;

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.

Il Sig. La Manna, titolare dell'utenza fissa n. [REDACTED], lamenta che l'operatore TeleTu (oggi Vodafone), dopo la cessazione del contratto, gli avrebbe "impedito" il passaggio ad altro operatore telefonico, procurandogli "*danni e disagi*".

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nell'anno 2009 l'istante stipulava un contratto con l'operatore TeleTu relativamente all'utenza fissa di tipo privato n. [REDACTED].

Riferisce l'istante che, nel mese di settembre 2011, decideva di passare al gestore Fastweb [REDACTED] e, pertanto, stipulava con quest'ultimo, in data 9 settembre 2011, un contratto per l'attivazione dei servizi di fonia e connessione internet con richiesta di "portabilità" del proprio numero.

In data 26 settembre 2011 l'operatore TeleTu provvedeva alla disattivazione del contratto e, il successivo 26 ottobre 2011, emetteva la fattura n. 23710053966, comprensiva del "contributo di disattivazione", che l'istante provvedeva a saldare.

Riferisce quindi l'istante che, "*nei mesi successivi*", nonostante le "*innumerevoli telefonate agli operatori delle compagnie telefoniche in questione*", il passaggio al nuovo operatore Fastweb [REDACTED] non andava a buon fine; pertanto, "*dopo continui e numerosi reclami*", nel mese di marzo 2012 recedeva dal contratto stipulato con Fastweb [REDACTED] che, in data 30 marzo 2012, annullava il processo di attivazione.

Riferisce ancora l'istante che, dalla data di cessazione del contratto con l'operatore TeleTu fino al 15 febbraio 2013, lo stesso "*non è stato cliente di nessun gestore telefonico, ma con la particolarità di avere una linea telefonica dove poter effettuare e ricevere telefonate, e senza ricevere alcuna fatturazione essendo sconosciuto ai gestori telefonici*", con i quali non aveva "*stipule di contratti*".

Lamenta quindi l'istante che, per effetto di tale situazione, avrebbe subito "*notevoli disagi*" per l'impossibilità di "*scegliere una compagnia telefonica ed attivare una linea adsl*"; inoltre, avrebbe "*limitato l'uso del telefono fisso per la paura di incorrere a fatture folli cioè con importi elevati*", utilizzando in modo frequente i telefoni cellulari "*con pesante dispendio di denaro*".

Riferisce, ancora, l'istante che, alla data del 15 marzo 2013, l'utenza telefonica *de qua* non risultava più attiva.

In data 26 febbraio 2013 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata comparizione dell'operatore Vodafone (ex TeleTu).

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

- 1) un *“indennizzo per i danni e disagi subiti dal 26.9.2011 al 15.2.2013 dovuti al mancato passaggio a nuovo operatore telefonico e pertanto alla mancata fornitura del servizio”*;
- 2) *“che alla TeleTu lo scrivente non debba corrispondere nessun importo in quanto già saldato con l'ultima fattura di chiusura contrattuale datata 26.9.2011”*.

In data 26 aprile 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone (ex TeleTu) ha trasmesso la propria memoria difensiva con cui, eccettiva l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno formulata in istanza, ha dedotto di avere assistito l'utente *“con correttezza e professionalità”*, *“nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia”*, concludendo per il rigetto dell'istanza.

L'istante non ha presentato memorie di replica.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda formulata *sub 2*, con la quale l'istante ha chiesto di non dover *“corrispondere nessun importo”* a TeleTu *“in quanto già saldato con l'ultima fattura di chiusura contrattuale”*.

Si tratta, infatti, di domanda avanzata per la prima volta in sede di definizione della controversia, mentre è noto che questo Ufficio può pronunciarsi solo rispetto alle domande già oggetto del tentativo di conciliazione, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso.

Al riguardo, dall'esame delle domande contenute nell'istanza per il tentativo di conciliazione si evince che l'istante, in quella sede, aveva chiesto unicamente un *“indennizzo”* per i *“disagi subiti”*, senza formulare alcuna richiesta di storno/annullamento con riguardo alle fatture emesse dall'operatore TeleTu.

Per quanto sopra, la domanda *de qua* è inammissibile.

Nel merito.

La vicenda verte sul mancato *“passaggio”* dell'utenza in questione dall'operatore TeleTu all'operatore Fastweb, che l'istante imputa ad una eventuale condotta *“ostativa”* dell'operatore TeleTu.

La domanda, sebbene formulata in termini del tutto generici, non è fondata.

Al riguardo, appare preliminarmente opportuno ricordare che, in base a quanto previsto dalla Delibera n. 274/07/CONS, modificata *in parte qua* dalla Delibera n. 41/09/CIR, l'utente può inoltrare indistintamente la richiesta di migrazione della propria linea sia all'operatore *“recipient”* (ricevente),

indicando il nominativo dell'operatore "donating" (cedente), sia all'operatore "donating", che comunicherà al "recipient" la richiesta di migrazione del cliente. In entrambi i casi, l'operatore che riceve la richiesta di migrazione dell'utente ha l'onere di attivare la relativa procedura, la quale, all'esito delle verifiche tecniche e formali di rito che coinvolgono gli operatori interessati, si conclude con l'espletamento della migrazione e la portabilità del numero associato alla richiesta.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'istante, già cliente TeleTu per il servizio voce, si è rivolto all'operatore Fastweb [REDACTED] (quale operatore "recipient") affinché provvedesse ad attivare un nuovo contratto sulla medesima utenza già attiva con l'operatore TeleTu.

A tal fine, l'istante riferisce di avere stipulato con il gestore Fastweb [REDACTED], in data 9 settembre 2011, apposito contratto per l'attivazione dei servizi voce e adsl in regime di migrazione dal gestore TeleTu che, in data 26 settembre 2011, ha provveduto alla disattivazione dei propri servizi.

Secondo quanto riferito dall'istante, la procedura di migrazione in questione non sarebbe mai andata a buon fine tanto che, nel marzo del 2012, l'istante recedeva dal contratto stipulato con Fastweb [REDACTED] che provvedeva all'"annullamento del processo di attivazione".

In tale contesto, che vede l'operatore Fastweb [REDACTED] (non convenuto nel presente procedimento) quale incaricato della procedura di migrazione della linea *de qua*, non emerge alcun inadempimento dell'operatore TeleTu, in qualità di operatore "donating", in relazione al mancato espletamento della procedura medesima.

TeleTu, infatti, in esito alla richiesta di migrazione verosimilmente ricevuta da Fastweb [REDACTED] su mandato dell'odierno istante, ha provveduto alla disattivazione del contratto attivo sull'utenza *de qua*, che si è perfezionata il 26 settembre 2011, così come risulta dall'ultima fattura emessa (v. allegato 3 all'istanza).

Successivamente a tale data, non risulta che l'istante, nonostante le difficoltà asseritamente incontrate dal nuovo operatore per l'espletamento della migrazione, abbia mai inviato alcun reclamo né all'operatore Fastweb [REDACTED] – il quale, nella ricostruzione dell'istante, era contrattualmente tenuto ad attivare i servizi richiesti – né all'operatore TeleTu, con il quale, come si è visto, il rapporto contrattuale era già cessato da vari mesi senza contestazioni di sorta.

Ad ulteriore conferma di quanto sopra, si evidenzia che l'istanza introduttiva, per il carattere "ipotetico" della domanda formulata nei confronti dell'operatore TeleTu, non consente di circoscrivere con la dovuta precisione i profili di eventuale inadempimento dell'operatore medesimo, essendosi l'istante limitato ad affermare che TeleTu, "essendo stata l'ultima compagnia telefonica contrattualmente legata al sottoscritto, probabilmente è la responsabile di quanto accaduto al sottoscritto e dei disagi e danni subiti".

Né si comprende a che titolo l'operatore TeleTu potrebbe essere responsabile dei "disagi" asseritamente sofferti dall'istante fino alla data del 15 febbraio 2013, non essendovi nell'istanza nessun riferimento a quanto accaduto in tale data ed essendo, perciò, impossibile circoscrivere anche temporalmente la problematica *de qua*.

L'operatore TeleTu, dal canto suo, ha precisato di avere assistito l'istante "con correttezza e professionalità", "nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia", escludendo ogni eventuale responsabilità per i fatti dedotti nell'istanza.

Ne consegue il rigetto della domanda, con spese di procedura compensate.

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 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 26 marzo 2013 dal Sig. ████████ La Manna 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