Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 76 del 26 maggio 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] Cresti /Vodafone Omnitel [redacted] (ex TeleTu) /Telecom Italia [redacted]**

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. 76 del 26 maggio 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. 29 del 30 gennaio 2014 con cui il Sig. [redacted] Cresti 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 [redacted] (ex TeleTu, di seguito, per brevità, Vodafone) e con la società Telecom Italia [redacted] (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 30 gennaio 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 23 maggio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 giugno 2014 poi aggiornata al 3 dicembre 2014;

UDITE 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 contesta ad entrambi gli operatori convenuti la mancata attivazione del servizio adsl associato alla propria utenza di tipo privato.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Il Sig. Cresti, già cliente del gestore TeleTu (oggi Vodafone) per i servizi di fonia e adsl associati alla numerazione [redacted], a metà dell'anno 2012 chiedeva la migrazione di entrambi i servizi verso l'operatore Fastweb.

A novembre 2012, l'utente inoltrava successiva richiesta di migrazione, per i medesimi servizi, all'operatore Telecom Italia, il quale riusciva tuttavia ad attivare il solo servizio di fonia.

Informato dall'operatore Telecom Italia della esistenza di non meglio specificati motivi tecnici ostativi all'attivazione del servizio adsl, la parte istante si attivava quindi presso i gestori Fastweb e TeleTu chiedendo loro di "*liberare il servizio adsl*".

A detta richiesta, secondo quanto riferito dalla parte istante, Fastweb rispondeva di aver trasmesso a Telecom Italia "*tutte le informazioni in suo possesso*" e TeleTu si "*dissociava da ogni responsabilità*".

Per quanto sopra il Sig. Cresti inoltrava agli operatori Fastweb, Telecom Italia e Vodafone un reclamo nel mese di ottobre 2013 con il quale, ribadito quanto sopra esposto, chiedeva loro di attivarsi per consentirgli di fruire del servizio adsl.

In data 10 dicembre 2013 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Fastweb, Vodafone e Telecom Italia e raggiunto, in detta sede, un accordo con gli operatori Fastweb e Telecom Italia relativamente al servizio voce, si riservava ogni azione nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia in relazione al servizio adsl.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto, nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia:

1. "*L'attivazione di tutte le procedure necessarie per consentire all'utente di avvalersi del servizio richiesto secondo le normative in atto che ne garantiscono il diritto*";

2. "*Indennizzo per mancato funzionamento 1/12/2012 ad oggi*".

Nel corso del presente procedimento gli operatori Vodafone e Telecom Italia hanno depositato memorie difensive nel rispetto dei termini procedimentali. Entrambi i gestori telefonici hanno concluso per il rigetto delle domande avanzate dalla parte istante, rilevandone l'infondatezza.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Entrambe le domande avanzate dalla parte istante sono inammissibili.

In particolare, la domanda formulata *sub* 1, con la quale si è chiesto "*l'attivazione di tutte le procedure necessarie per consentire all'utente di avvalersi del servizio richiesto secondo le normative in atto che ne garantiscono il diritto*", oltre che generica ed indeterminata, costituisce domanda sulla quale questo Ufficio non può pronunciarsi.

Infatti, 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.

Inammissibile risulta anche la domanda formulata *sub* 2, con la quale si è domandato il riconoscimento dell'"*indennizzo per mancato funzionamento 1/12/2012 ad oggi*" del servizio adsl.

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

In particolare, dall'esame delle domande contenute nell'istanza per il tentativo di conciliazione si evince che, in quella sede, la parte istante aveva chiesto unicamente "*l'attivazione di tutte le procedure necessarie per consentire all'utente di avvalersi del servizio richiesto secondo le normative in atto che ne garantiscono il diritto*" (domanda poi riproposta in queste sede, ma in maniera, come si è visto, inammissibile), senza formulare alcuna richiesta di indennizzo.

La domanda di indennizzo costituisce pertanto domanda nuova sulla quale questo Ufficio non può pronunciarsi nel merito.

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 26 maggio 2015;

DELIBERAZIONE
n. 76 del 26 maggio 2015

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 30 gennaio 2014 dal Sig. [redacted] Cresti nei confronti di Vodafone Omnitel [redacted] (ex TeleTu) e di Telecom Italia [redacted]

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