

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Baldi (erede del Sig. Pianigiani [REDAZIONE]) / Telecom Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<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. 304 del 4 agosto 2014 con cui la Sig.ra ████████ Baldi (erede del Sig. ████████ Pianigiani) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia ████████ (di seguito, per brevità, indicata come Telecom Italia), Wind Telecomunicazioni ████████ (di seguito, per brevità, Wind) e Vodafone Omnitel ████████ (di seguito, per brevità, Vodafone) 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 (di seguito, il Regolamento);

;

- la nota del 4 agosto 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 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 maggio 2015;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale con il quale il CoReCom archiviava il procedimento nei confronti degli operatori Vodafone e Wind, riservandosi di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa* nei confronti dell'operatore Telecom Italia;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante, erede del Sig. ██████████ Pianigiani, intestatario di un contratto di telefonia fissa di tipo residenziale per le utenze n. ██████████ e n. ██████████, lamenta, nell'ambito della procedura di trasferimento delle utenze dal gestore Wind al gestore Vodafone, la doppia fatturazione relativamente alla prima utenza e problemi nel trasferimento della seconda utenza.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

nell'autunno 2013, un promotore commerciale dell'operatore Vodafone formulava alla Sig.ra Baldi una proposta contrattuale per la portabilità delle utenze *de quibus* verso l'operatore Vodafone; in data 28 ottobre 2013 si completava il trasferimento dell'utenza n. ██████████ dall'operatore Telecom Italia all'operatore Vodafone, mentre in data 20 novembre 2013 si completava il trasferimento dell'utenza n. ██████████ dall'operatore Wind all'operatore Vodafone.

Riferisce l'istante che l'utenza n. ██████████ non ha mai funzionato e che, relativamente all'utenza n. ██████████ entrambi i gestori emettevano le relative fatture.

In data 4 giugno 2014 l'istante, per il tramite di Federconsumatori Toscana, inviava lettera raccomandata A/R agli operatori Vodafone, Wind e Telecom Italia con la quale si chiedeva: a Wind la cessazione del contratto senza addebito di penali, a Vodafone la cessazione del contratto relativo alle utenze *de quibus* e a Telecom Italia l'"attivazione di due nuove linee RTG analogiche in gratuità per entrambe le utenze".

In data 30 luglio 2014, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Wind, Vodafone e Telecom Italia presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra Baldi ha chiesto:

- agli operatori Wind e Vodafone:

- 1) "la risoluzione del contratto (...) senza addebiti di penali per recesso anticipato";
- 2) lo "storno dell'eventuale morosità";

- all'operatore Vodafone:

- 3) l'indennizzo "per la mancata fruizione del servizio" in relazione all'utenza n. [REDACTED];
- 4) "il rimborso delle fatture pagate e non dovute";
- 5) l'indennizzo per la mancata risposta a reclamo;  
- all'operatore Telecom Italia;
- 6) "l'attivazione in gratuità" di due linee;
- 7) le spese di procedura.

In data 5 settembre 2014 la società Telecom Italia, nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha rigettato ogni addebito ed ha, in particolare, sostenuto l'infondatezza delle pretese avanzate dall'istante atteso che Telecom Italia ha "provveduto tempestivamente alla richiesta relativa alle due nuove numerazioni, attivando a nome della Sig.ra Baldi il numero [REDACTED] ed il numero [REDACTED] rispettivamente in data 25 e 26 agosto 2014".

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare ed assorbente occorre osservare che:

- con riferimento alle domande avanzate dalla parte istante ai punti 1), 2), 3), 4) e 5) delle richieste si evidenzia come queste, stante l'archiviazione degli atti nei confronti dei gestori Vodafone e Wind per intervenuto accordo, non possano più costituire nel presente procedimento oggetto di pronuncia da parte di questa Autorità;
- con riferimento alla domanda avanzata dalla parte istante al punto 6) delle richieste, ossia "l'attivazione" di due linee da parte di Telecom Italia, occorre chiarire che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità è limitato agli eventuali rimborsi e/o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom. Pertanto tale domanda, esulando dalle competenze dall'Autorità adita, non può essere trattata in questa sede.

*Ad abundantiam*, si evidenzia che, agli atti del procedimento, risulta che Telecom Italia abbia provveduto a realizzare quanto richiesto, attivando le utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED] rispettivamente in data 25 e 26 agosto 2014, col che risulterebbe, in ogni caso, cessata la materia del contendere sul punto.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, 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 4 agosto 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Baldi (erede del Sig. [REDACTED] Pianigiani) nei confronti di Telecom Italia [REDACTED] 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*