

**DELIBERAZIONE n. 24 del 5 ottobre 2011**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AN.SA. di XXXX & X. XXX / Telecom Italia XXX**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 5 ottobre 2011, svolta presso la propria sede, via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

<b>Marino LIVOLSI</b>	<b>Presidente</b>
<b>Leonardo TIRABASSI</b>	<b>Vicepresidente</b>
<b>Vincenzo CACIULLI</b>	<b>Componente</b>
<b>Michele MAGNANI</b>	“
<b>Daria Giorgina RISALITI</b>	“
<b>Vincenzo D'ANGELO</b>	“

Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto

e in cui era assente la componente Cristina GIMIGNANI;

**VISTI:**

- 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;
- 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";
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- 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, pubblicato sul BURT n. 9

del 27/02/2002;

- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- 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 del 29 luglio 2010 con la quale la Società "AN.SA." di XXXXX XXXXXX & X. XXX (di seguito, per brevità, AN.SA.) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società di telefonia Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom), BT Italia XXX (di seguito, per brevità, BT) e Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) 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 173/07/CONS Allegato A;

- la nota del 29 luglio 2009 con cui quest'Ufficio comunicava alla società AN.SA. l'improcedibilità dell'istanza di definizione della controversia nei confronti del gestore Fastweb XXX, a causa del mancato esperimento del relativo tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di quest'ultimo;

- la comunicazione del 13 dicembre 2010 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 con comunicazione del 5 gennaio 2011 ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 31 gennaio 2011 poi rinviata al 21 febbraio 2011;

- le memorie autorizzate depositate dagli operatori Telecom e BT in data 13 gennaio 2010;

**UDITE** le parti nella sopraindicata udienza, nel corso della quale l'istante dichiarava la cessazione della materia del contendere nei confronti del solo operatore BT, dando atto di un accordo transattivo in tal senso intervenuto;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, titolare della linea n. XXXX XXXXXX, lamenta la mancata migrazione di tale utenza dall'operatore BT all'operatore Telecom.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel mese di gennaio 2009 la parte istante sottoscriveva con il gestore BT la proposta contrattuale denominata "VIP CLUB" relativa al servizio di fonia e ADSL sull'utenza n. XXXX XXXXXX.

Riferisce la società istante che, con comunicazione del 10 giugno 2009, l'operatore BT, avendo riscontrato l'impossibilità tecnica di offrire il servizio nei termini pattuiti, procedeva a risolvere unilateralmente il contratto, impegnandosi, comunque, nella medesima missiva, a facilitare il contatto con Telecom ai fini della riattivazione del servizio con tale operatore; considerata l'urgenza, anche la società AN.SA. si rivolgeva, a più riprese, direttamente a Telecom per chiedere la fornitura del servizio.

Detto gestore inviava missiva datata 12 novembre 2009 invitando la società istante a rivolgersi al proprio gestore per chiedere "il recesso contrattuale ed il contestuale rientro in Telecom Italia senza alcun disservizio".

La società AN.SA. effettuava quindi richiesta di migrazione in Telecom dell'utenza n. XXXX XXXXXX; in data 16 novembre 2009 tale richiesta veniva scartata dal sistema a causa del fatto che il codice di migrazione fornito dalla società istante risultava errato. In data 7 settembre 2010, Telecom riceveva dalla società AN.SA. ulteriore richiesta di rientro da altro operatore e, nell'informarla della necessità di comunicare il codice di migrazione, provvedeva ad inviare la modulistica a tal fine necessaria (che veniva inoltrata anche una seconda volta, su richiesta della società AN.SA., in data 16 settembre 2010). Nessuna azione in tal senso faceva seguito da parte della società istante.

Nel frattempo, in data 3 marzo 2010, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Telecom e BT, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, avanzata nei confronti di Telecom, BT e Fastweb, la parte istante ha richiesto:

- 1) che "venga chiarito che la società AN.SA. non è né è mai stata cliente Fastweb";
- 2) che "Telecom Italia XXX riattivi immediatamente il servizio telefonico";
- 3) che "Telecom Italia, BT Italia e Fastweb solidamente o in base a chi verrà ritenuta essere responsabile per la situazione creatasi, risarciscano l'odierna ricorrente del danno economico subito per il mancato funzionamento della linea stessa nella somma complessivamente indicata in euro 15.000,00, oltre a riconoscere alla stessa il rimborso delle spese legali affrontate e eventuali indennizzi se dovuti".

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, evidenziando di non aver potuto effettuare la portabilità del numero telefonico *de quo* per cause ad essa non imputabili, in particolare, a causa della comunicazione di un errato codice di migrazione; puntualizzava inoltre che non era mai neppure pervenuta da altro operatore alcuna richiesta di cessazione o di rientro in Telecom. A supporto di quanto dichiarato, l'operatore Telecom ha allegato n. 2 *printscreen* dei propri sistemi informatici (schermate Telecom "esigenze clienti").

Anche l'operatore BT ha prodotto nei termini procedurali una nota difensiva corredata da schermate del sistema informatico condiviso tra operatori (Pegaso), da cui emerge, per quanto

occorrere possa ai soli fini istruttori (vista la cessazione della materia del contendere poi intervenuta nei confronti di tale operatore a seguito della transazione di cui in premessa), che la c.d. *fase 1* della procedura di migrazione dall'operatore *donating* BT all'operatore *recipient* Fastweb si completava in data 19 agosto 2009 e che la c.d. *fase 3* si concludeva in data 18 settembre 2009.

In data 19 settembre 2011, l'Ufficio del CoReCom, ai sensi dell'art. 18 comma 1 della delibera di cui sopra, ha avanzato, nei confronti della società Fastweb, una richiesta di informazioni, a fini esclusivamente istruttori, sui fatti di cui alla vicenda in esame. Tale richiesta è stata riscontrata con nota esplicativa della società interpellata, pervenuta in data 26 settembre 2011, a supporto della quale sono state prodotte, tra l'altro, n. 4 *printscreen* (schermate del sistema condiviso Eureka), dalla quale risulta che Fastweb, ricevuta richiesta di attivazione dei propri servizi da parte della società AN.SA. in data 15 giugno 2009, espletava le necessarie attività volte ad adempiere alla richiesta di migrazione con portabilità della numerazione, completandola in data 18 settembre 2009.

In data 15 settembre 2011 l'ufficio del CoReCom ha avanzato, ai sensi dell'art. 18 comma 2 della delibera 173/07/CONS, richiesta di chiarimenti nei confronti della società istante circa l'attualità delle domande da essa formulate nell'istanza del 29 luglio 2010, ricevendo relativo riscontro in data 16 settembre.

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

La vicenda oggetto delle presente controversia si incentra sulla mancata migrazione dell'utenza n. XXXX XXXXXX intestata alla società istante AN.SA., dal gestore BT al gestore Telecom.

In via preliminare occorre evidenziare che:

- A) come chiarito a seguito della specifica richiesta istruttoria formulata da quest'Ufficio in data 15 settembre 2011, la società istante ha dichiarato non essere più attuale la domanda di cui al punto 2) delle proprie richieste espresse in istanza di definizione, essendo nel frattempo venuto meno il proprio interesse a che "Telecom riattivi immediatamente il servizio"; per contro, ha confermato il proprio interesse alla definizione della controversia con riferimento alle altre due domande formulate nell'istanza introduttiva;
- B) con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno avanzata in istanza, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per l'eventuale maggior danno. La domanda di "risarcimento del danno", come proposta dall'istante, non può pertanto essere esaminata in questa sede; come pure, per le medesime motivazioni, non può esserlo la richiesta di rimborso delle "spese legali";

C) risulta acclarato che Fastweb in qualità di gestore *recipient*, riceveva, in data 15 giugno 2009, da parte della società istante AN.SA., richiesta di attivazione dei propri servizi con portabilità dell'utenza numero XXXX XXXXXX e che tale portabilità si perfezionava in data 18 settembre 2009.

**CONSIDERATO** che l'operatore Telecom ha dimostrato di aver gestito in ogni fase, per quanto di competenza, le richieste della società istante, fornendo di volta in volta l'adeguata informazione, la modulistica e quant'altro necessario alla procedura di rientro;

**RITENUTO**, per quanto sopra esposto, che l'operatore di cui sopra abbia dimostrato che la mancata migrazione è stata determinata da circostanze ad esso non imputabili e che pertanto nella sua condotta non sia ravvisabile alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 codice civile;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

**UDITA** l'illustrazione della dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 ottobre 2011;

All'unanimità dei voti

#### **DELIBERA**

il rigetto delle richieste avanzate con l'istanza di definizione della controversia proposta dalla AN.SA. di XXXXXX XXXXXXXX & X. XXX

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente  
*Prof. Marino Livolsi*

Il segretario  
*Dott.ssa Cinzia Guerrini*

Firenze, 5 ottobre 2011