



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 56 del 12 settembre 2012**

<b>OGGETTO N. 2</b>	Definizione delle controversie xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx <b>contro TELETU xxx e TELECOM ITALIA xxx</b>
---------------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Mario Capanna	X	
<b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini	X	
<b>Membro:</b> Oliviero Faramelli	X	
<b>Membro:</b> Matteo Fortunati	X	
<b>Membro:</b> Margherita Vagaggini	X	

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Sabrina Di Cola

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione delle controversie**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contro TELETU xxx e TELECOM ITALIA xxx**

**VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**VISTA** 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”;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

**VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

**VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

**VISTA** la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** le istanze, corredate della documentazione ivi elencata, pervenute in data 06 novembre 2011 -prot. n.4989 e n.5039- con le quali xxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx, Via xxxxxxxxxxxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori TeleTu e Telecom descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.xxx/2011 e n xxx/2011;

**VISTA** la nota datata 21 novembre 2011 -prot.n.5370- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità delle istanze, ha comunicato alle parti la riunione dei procedimenti e l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione delle deferite controversie;

**VISTA** la nota difensiva di Telecom, pervenuta in data 21 dicembre 2011 prot.n.6008, nonché la documentazione alla medesima allegata;

**VISTA** la nota difensiva di TeleTu, pervenuta in data 22 dicembre 2011 prot.n.5994;

**VISTA** la documentazione integrativa e la nota di replica del rappresentante dell'utente pervenuta il 30 dicembre 2011-prot.n.8/2012;

**VISTO** il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 21 febbraio 2012 alla quale hanno partecipato i rappresentanti di tutte le parti;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 05 settembre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

**UDITA** la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1**-L'istante, nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento all'utenza fissa residenziale xxxxxxxxxxxx a sé intestata rappresenta quanto segue:

a)-in data 16 febbraio 2011 la signora xxxxxxxxxxxxxxxx, coniuge dell'istante, ha accettato in nome e per conto dell'istante stesso una proposta contrattuale formulata oralmente e telefonicamente dall'operatore TeleTu con portabilità del numero dal gestore Telecom Italia;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

b)-in data 24 febbraio 2011, con lo stesso mezzo, la signora xxxxxxxxxxxx, sempre in nome e per conto di suo marito, comunicava la volontà di recedere da detto contratto e di rimanere cliente Telecom;

c)-contrariamente a detta volontà la procedura di migrazione veniva portata a termine e in data 7 marzo 2011 TeleTu comunicava il codice di migrazione;

d)-tale codice è stato immediatamente comunicato a Telecom, la quale dopo circa un mese dichiarava l'impossibilità del rientro e consigliava l'attivazione di un nuovo numero;

e)-l'istante, stante la rappresentata situazione, richiedeva a Telecom l'attivazione di un nuovo numero;

f)-l'operatore TeleTu ha emesso varie fatture e ne ha indebitamente sollecitato il pagamento;

g)-l'istante ha contestato il mancato rispetto della propria volontà di recedere, il mancato rientro della numerazione e l'indebita fatturazione da parte di TeleTu.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di TeleTu:

-l'immediata cessazione del contratto e della fatturazione;

-la disattivazione della linea telefonica xxxxxxxxxxxxxxxx;

-lo storno della posizione debitoria;

-il pagamento di un congruo indennizzo per la perdita della numerazione telefonica, il ritardo nella cessazione della linea telefonica e per non avere sospeso le azioni di recupero credito.

Nei confronti di Telecom Italia l'istante richiede:

-il pagamento di un congruo indennizzo per il mancato rientro e la conseguente perdita della numerazione telefonica.

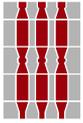
**1.2-**L'operatore TeleTu nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta che la procedura di migrazione ha impulso per iniziativa dell'utente che deve rivolgersi al recipient, avendo l'operatore donating solo l'obbligo di fornire il codice di migrazione, nella specie tempestivamente fornito. TeleTu non ha ricevuto richieste in tal senso da Telecom e la richiesta di recesso del cliente, se evasa, avrebbe comportato solo la disattivazione dell'utenza telefonica e la perdita del numero. Le fatture emesse sono corrette perché l'istante ha usufruito del servizio.

Sulla base di tale rappresentazione TeleTu respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

**1.3-**L'operatore Telecom nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-Telecom non ha responsabilità nella vicenda. Dal sistema informatico Pitagora risulta che la migrazione è stata attivata da TeleTu ed in forza di ciò la linea è passata nella gestione dell'operatore TeleTu in data 2 marzo 2011;

b)-in tale data è cessato il rapporto contrattuale con Telecom;



## Comitato regionale per le comunicazioni

c)-in data 28 aprile 2011 Telecom Italia ha ricevuto richiesta di rientro della numerazione, ma la procedura è stata annullata a causa del rifiuto del cliente, dovuto probabilmente al fatto che lo stesso aveva già attivato in data 9 aprile 2011 un nuovo numero sempre con Telecom;

d)-il numero xxxxxxxxxxxx è stato cessato da TeleTu in data 04 ottobre 2011.

### **2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**

Le domande formulate dall'istante risultano solo in parte fondate per i motivi indicati nei punti seguenti.

**2.1-E'** pacifico tra le parti che il 16 febbraio 2011 l'istante, per il tramite della propria moglie, ha richiesto la portabilità del numero fisso residenziale a sé intestato dall'operatore Telecom all'operatore TeleTu e che in data 24 febbraio 2011 tale volontà è stata revocata.

Nessuno degli operatori ha contestato l'irregolarità/invalidità del recesso, il quale va quindi considerato valido e conforme al disposto del comma 3 dell'art.5 della delibera Agcom n.664/06/CONS, nonché produttivo degli obblighi di cui al successivo comma 9 del medesimo articolo, il quale impone all'operatore di disattivare tempestivamente il servizio oggetto del recesso e di non addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite.

Da quanto in atti non risulta che TeleTu si sia conformato a tale disposto normativo, anzi al contrario risulta che lo stesso ha portato a termine la procedura di migrazione ed emesso varie fatture a nome dell'istante.

Poiché l'istante nel comunicare il recesso a TeleTu ha contestualmente espresso a detto operatore la volontà di rimanere cliente Telecom (ciò risulta dalla registrazione telefonica del 24/2/2011 in atti), TeleTu avrebbe dovuto interrompere la procedura, conformandosi al disposto di cui all'articolo 17, 7° comma della delibera Agcom n.274/07/CONS che recita: "*qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso da inviare nelle modalità previste dall'art.5 comma 3 del regolamento in allegato A alla delibera n.664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione.*"

In caso d'impossibilità d'interruzione della procedura, nella specie peraltro non dichiarata, né provata, TeleTu avrebbe dovuto informare il cliente di tale impossibilità e della necessità di rivolgersi a Telecom Italia per avviare la procedura di rientro standard, ovvero avviarla direttamente.

Ciò in forza dell'art.5 della delibera Agcom n.35/10/CIR che recita: "*..Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di service provider portability direttamente al donating quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al recipient per dare corso alla richiesta di passaggio del numero e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento dell'utenza. Nel caso in cui la richiesta del cliente al donating implichi il rientro nel numero in*



#### Comitato regionale per le comunicazioni

*Telecom Italia (che agisce contemporaneamente da donor e recipient) è facoltà dell'operatore donating attivare direttamente la procedura di rientro del numero secondo le procedure definite nella vigente offerta di riferimento per i servizi di interconnessione(raccolta e terminazione delle chiamate telefoniche)..”*

L'attivazione della procedura da parte del *donating* è anche prevista dall'articolo 18, 2° comma lett.h) della delibera Agcom n.274/07/CONS che recita: *“l'utente può a sua scelta..inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore donating. In tal caso, indipendentemente dal servizio intermedio sottostante..l'operatore donating entro...5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta ..comunica all'operatore recipient la volontà del cliente. L'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione ...indicando la data di consegna concordata con il cliente.”*

Poiché, come sopra evidenziato, nella specie, TeleTu non ha dichiarato, né provato che alla data del 24/2/2011 era impossibile interrompere la procedura di migrazione, tale omissione di TeleTu va considerata illegittima e fonte di indennizzo in favore dell'istante.

Il periodo indennizzabile va individuato tenendo conto del fatto che in data 28 aprile 2011 l'istante ha rifiutato il rientro del numero, con ciò manifestando interesse contrario alla conservazione del medesimo.

Quindi, l'istante nella specie può essere indennizzato per complessivi giorni 63.

**2.2-**Tornando agli obblighi informativi va precisato che TeleTu avrebbe dovuto specificare all'istante che il codice di migrazione fornito in data 7 marzo 2011 non andava comunicato a Telecom per completare la procedura di rientro, ma per avviarla e che tale procedura avrebbe avuto una durata massima di trenta giorni.

L'istante avrebbe dovuto ricevere le medesime informazioni anche dall'operatore Telecom in occasione della comunicazione del codice di migrazione, che l'istante asserisce di avere effettuato il 07 marzo 2011; circostanza non negata da Telecom.

Circa le informative fornite all'istante Telecom nulla ha dichiarato, né provato mentre l'istante riferisce che Telecom gli ha comunicato l'impossibilità del rientro e la necessità di stipulare un nuovo contratto e di attivare un nuovo numero.

Di tale impossibilità, però, nella memoria difensiva in atti di Telecom nulla si afferma, anzi quest'ultimo operatore dichiarata che il rientro è fallito a causa del rifiuto del cliente, intervenuto, dopo l'attivazione del nuovo numero.

Nella specie risulta quindi evidente che è imputabile alla scarsità o alla contraddittorietà delle informazioni che gli operatori hanno fornito all'istante la determinazione di quest'ultimo di rinunciare al numero di cui era intestatario per attivarne uno nuovo, con conseguente inevitabile pregiudizio a proprio carico.



### Comitato regionale per le comunicazioni

Per tale pregiudizio va riconosciuto un indennizzo all'istante, dato che le omissioni informative degli operatori sono una violazione del principio di buona fede di cui all'art. 1375 del codice civile, che, vista la natura professionale dei medesimi, deve essere interpretato con particolare rigore.

Poiché alla produzione di detto pregiudizio hanno concorso, con efficacia causale, entrambe le condotte degli operatori, questi ultimi in forza del principio generale della solidarietà tra condebitori (cfr. articoli 1294 e 2055 del codice civile) sono tenuti verso l'istante al pagamento dell'intero indennizzo.

Per la quantificazione dell'indennizzo va tenuto conto che l'istante non ha dichiarato, né risulta in atti da quanti anni l'istante era titolare del numero cessato.

**2.3-**Come sopra già accennato, in forza del disposto di cui all'art. 5, 9° comma della delibera Agcom n.664/06/CONS l'istante non doveva vedersi addebitare da TeleTu alcun costo, neanche a fronte di prestazioni eventualmente fruite.

Ne consegue che vanno annullate tutte le fatture emesse da TeleTu con obbligo per tale operatore di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante.

**2.4-**Da quanto risulta in atti e precisamente dalla fattura TeleTu con scadenza 15/01/2011 e dalle videate del sistema informatico "Pitagora", prodotte da Telecom, il numero xxxxxxxxxxxxxxxx risulta cessato.

Ne consegue che sulle domande di cessazione del contratto TeleTu e di disattivazione della linea telefonica predetta risulta cessata la materia del contendere.

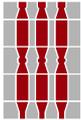
**2.5-** La domanda d'indennizzo per non avere sospeso TeleTu i solleciti di pagamento, tesi al recupero delle somme fatturate, non è fondata in quanto non ravvisabile in tale comportamento dell'operatore né un inadempimento, né una fonte di un qualche disservizio indennizzabile.

**2.6-**Per la determinazione degli indennizzi sopra individuati, nella specie, si deve tenere conto esclusivamente del Regolamento Indennizzi in quanto le controversie sono state introdotte dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi, gli operatori nel verbale di mancata conciliazione non si sono impegnati nei confronti dell'istante (TeleTu ha solo formulato una proposta di storno insoluti) e non risultano in atti gli indennizzi giornalieri riconosciuti dalle rispettive carte dei servizi, vigenti al tempo, per le fattispecie qui indennizzabili.

In particolare va tenuto conto:

-dell'art.6 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di omessa o ritardata portabilità del numero;

-dell'art.9 (dell'Allegato A), il quale prevede, per il caso di perdita della numerazione, l'indennizzo di € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della medesima, fino ad un massimo di € 1.000,00



**Comitato regionale per le comunicazioni**

-dell'art.12, comma 3 (dell'Allegato A), il quale prevede per il caso di inadempimenti o disservizi non contemplati, l'applicazione degli indennizzi previsti per i casi simili, avuto riguardo alla gravità del fatto.

La mancata interruzione della procedura di migrazione può essere assimilata alla omessa portabilità e, quindi, sul periodo sopra individuato 24/2/2011 -28/4/2011, pari a complessivi 63 giorni, va riconosciuto l'indennizzo giornaliero di € 5,00 dell'art.6 sopra citato.

Ne risulta che a tale titolo TeleTu deve all'istante il complessivo indennizzo di € 315,00

Per la perdita del numero entrambi gli operatori, in solido tra loro, devono all'istante la complessiva somma di € 100,00.

**2.7-**Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

**2.8-**Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità di entrambi gli operatori vengono poste a carico degli stessi e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

**DELIBERA**

**1)-**in parziale accoglimento delle istanze pervenute in data 06 novembre 2011 -prot. n.4989 e n.5039- di xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxx Via xxxxxxxxxxxxxx pervenute in data, elettivamente domiciliato presso il xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx-sito in xxxxxxxxxxxxxx Via xxxxxxxx.

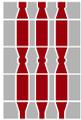
l'operatore **TELETU spa** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-annullare**, per i motivi sopra indicati, tutte le fatture emesse a nome dell'istante, con obbligo di regolarizzare la relativa posizione amministrativa/contabile;

**-corrispondere** all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 315,00** oltre interessi legali dal 06 novembre 2011 al saldo;

**-corrispondere** all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Gli operatori **TELECOM ITALIA spa** in persona del legale rappresentante pro-tempore e **TELETU spa** in persona del legale rappresentante pro-tempore, **in solido tra loro**, sono tenuti a **corrispondere** all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 100,00** oltre interessi legali dal 06 novembre 2011 al saldo;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

L'operatore **TELECOM ITALIA spa** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a **corrispondere** all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

2)-**Dichiara cessata la materia del contendere** sulle domande di cessazione del contratto TeleTu e di disattivazione della linea telefonica;

3)-**Rigetta tutte le altre domande** proposte dall'istante.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

Gli operatori sopra indicati sono tenuti ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 12 settembre 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)