



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 20 del 23 MAGGIO 2012

OGGETTO	Definizione delle controversie MICHELETTI XXX contro TELETU xxx e TELECOM ITALIA xxx
----------------	---

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

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione delle controversie

MICHELETTI XXX 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 14 giugno 2011 -prot. n.2849 e n.2831- con le quali Micheletti xxx, corrente in xxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori TeleTu e Telecom Italia descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.xxx/2011 e n.xxx/2011;

VISTA la nota datata 23 giugno 2011 -prot.n.2956- 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;

VISTE le note ed i documenti depositati dall'istante il 13 luglio 2011 (prot.n.3331) ed il 19 luglio 2011 (prot.n.3394) ad integrazione della primitiva istanza;

VISTA la nota difensiva di Telecom Italia, pervenuta in data 22 luglio 2011 prot.n.3452, nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTA la nota difensiva di TeleTu, pervenuta in data 25 luglio 2011 prot.n.3488;

VISTA la nota di replica del rappresentante dell'utente pervenuta il 28 luglio 2011-prot.n.3536;

PRESO ATTO che oltre i termini perentori fissati dal responsabile del procedimento, l'istante ha trasmesso note e documenti in data 17 settembre 2011, 17 novembre 2011 ed il 01 dicembre 2011;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 21 maggio 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 Micheletti xxx nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento all'utenza fissa residenziale 075/xxx rappresenta quanto segue:

a)-in data 22 maggio 2010 l'operatore TeleTu ha proposto telefonicamente la stipula di un contratto alla moglie dell'istante la quale, nella convinzione che trattavasi dell'operatore Telecom, accettava quanto proposto in nome e per conto di suo marito;



Comitato regionale per le comunicazioni

- b)-TeleTu non ha trasmesso la documentazione contrattuale e ha preso in carico la linea;
- c)-il servizio voce risultava malfunzionante (linea disturbata) e il servizio adsl non funzionante;
- d)-effettuato senza alcun utile risultato il reclamo ai servizi clienti, con raccomandata datata 18 giugno 2011, ricevuta dal TeleTu il successivo 22 giugno, l'istante ha richiesto la cessazione con rientro della numerazione in questione;
- e)-non essendo eseguito il rientro l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova numerazione con Telecom Italia così perdendo la precedente posseduta da anni;
- f)-il nuovo numero è stato attivato da Telecom in data 22 luglio 2010 e TeleTu ha continuato a fatturare anche oltre tale data per la vecchia numerazione;

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

- la cessazione del vecchio numero e l'annullamento di tutte le fatture emesse;
- il rimborso di euro 96,00 sostenuto per l'attivazione di una nuova numerazione;
- il pagamento di euro 580,00 per difettoso funzionamento dei servizi;
- il pagamento di euro 1.000,00 per illegittima attivazione dei servizi ed il mancato rientro in Telecom.

Nei confronti di Telecom Italia l'istante richiede:

- il pagamento di euro 1.000 o altra somma congrua a titolo d'indennizzo per illegittimo distacco della linea, per perdita della numerazione ed il mancato rientro.

1.2-L'operatore TeleTu nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-il 22 maggio 2010 la moglie dell'istante, per nome e conto dello stesso, accettava la proposta contrattuale formulata da TeleTu ed in forza di ciò è stata effettuata la migrazione dell'utenza ed attivati i servizi voce e adsl;
- b)-a seguito del reclamo dell'istante, nei tempi contrattualmente stabiliti, sono stati effettuati gli interventi tecnici che hanno risolto il guasto;
- c)-il rientro della numerazione non è stato eseguito perché Telecom non ha attivato la procedura e la numerazione è ancora in carico a TeleTu;
- d)-le fatturazioni emesse sono regolari e vanno pagate.

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

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

- a)-la procedura di migrazione verso l'operatore TeleTu si è conclusa in data 07 giugno 2010 , quindi da tale data la linea è in gestione di tale operatore;
- b)-la procedura di rientro è stata attivata da Telecom con una DAC (data di attesa consegna) fissata per il giorno 09 luglio 2010;
- c)-la procedura di rientro è stata annullata a causa del rifiuto opposto da TeleTu;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)-a seguito della richiesta dell'istante il 22 luglio 2010 Telecom ha attivato il nuovo numero 075/xxx ed il vecchio numero è rimasto nella gestione di TeleTu.

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

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

2.1-In via preliminare, ai sensi dell'art. 16, 2° comma del Regolamento, vanno dichiarate irricevibili le note e la documentazione pervenute in data 17 settembre 2011, 17 novembre 2011 ed il 01 dicembre 2011 oltre il termine istruttorio perentorio del 04 agosto 2011 fissato dal responsabile del procedimento.

2.2-La rappresentazione dei fatti effettuata dall'istante trova in parte riscontro nella documentazione in atti e, quindi, le domande dallo stesso formulate risultano solo in parte fondate.

Al contrario di quanto sostenuto nell'istanza introduttiva, nella raccomandata in atti datata 18 giugno 2010, ricevuta da TeleTu il 22 giugno 2010, l'istante dichiara di avere concluso un contratto con TeleTu, manifesta la propria volontà di cessarlo e di far rientrare la numerazione in Telecom Italia.

Tali risultanze debbono essere considerate prevalenti rispetto alla versione dei fatti offerta nell'istanza introduttiva, circa la mancata conclusione del contratto, in quanto aventi il valore probatorio della confessione stragiudiziale stante la sussistenza dei requisiti previsti dagli artt. 2730, 2° comma e 2735 del codice civile.

Dalla produzione in atti (in particolare dalle schermate "Pitagora" prodotte da Telecom Italia evidenziando le fasi della procedura informatizzata condivisa dagli operatori coinvolti nei processi di migrazione/rientro) risulta che in data 07 giugno 2010 si è completata la procedura di migrazione in favore di TeleTu e, quindi, in difetto di indicazione e di produzione contraria, deve ritenersi provato che in tale data la linea telefonica 075/xxx è passata nella gestione di quest'ultimo operatore.

Ne consegue che per il periodo precedente il 7 giugno 2010 detto operatore non può rispondere dei disservizi descritti dall'istante; rispetto a tale periodo, poiché l'istante non ha dichiarato, né provato di avere inoltrato reclami all'operatore Telecom, neanche questo operatore può essere riconosciuto responsabile dei disservizi in questione.

Dal 07 giugno 2010 al 21 luglio 2010 e cioè fino all'attivazione della nuova numerazione da parte di Telecom Italia intervenuta il 22/7/2010, dei malfunzionamenti al servizio voce e del mancato funzionamento del servizio adsl deve invece rispondere l'operatore TeleTu.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ciò in quanto nei confronti di tale operatore è provato che l'istante ha inoltrato reclami e di fronte a tale eccezione, TeleTu non ha fornito la prova di avere correttamente e continuativamente erogato i servizi.

Ciò in base al criterio generale di riparto dell'onere probatorio (cfr. da ultimo Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936).

Ne consegue che va riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e per la mancata fruizione del servizio adsl.

2.3-A seguito dell'esercizio del diritto di recesso (riconosciuto nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40), l'operatore TeleTu avrebbe dovuto cessare il contratto entro i successivi trenta giorni. Poiché l'istante, contestualmente al recesso, ha richiesto il rientro dell'utenza in Telecom Italia doveva essere attivata anche la procedura di cui alla delibera Agcom n.274/07/CONS.

Nella specie, dalla produzione in atti (in particolare dalle schermate "Pitagora" prodotte da Telecom Italia evidenziando le fasi della procedura condivisa dagli operatori coinvolti nei processi di migrazione/rientro) risulta che Telecom ha attivato la procedura di rientro con data di completamento prevista per il 09 luglio 2010 (DAC) e che tale procedura è stata annullata a seguito di rifiuto espresso da TeleTu.

Ne consegue che la versione dei fatti offerta da tale ultimo operatore (mancato avvio della procedura da parte di Telecom) risulta non veritiera.

Poiché agli atti non risulta giustificato il rifiuto al rientro opposto dall'operatore *donating* ne consegue che TeleTu va ritenuto responsabile del mancato rientro nonché della perdita della numerazione di cui era intestatario l'istante.

Ciò dà diritto all'istante di vedersi riconosciuto un indennizzo per omessa portabilità del numero sul periodo 10 luglio 2010 / 21 luglio 2010 e un indennizzo per la perdita del numero.

2.4-Come noto lo scioglimento del contratto è effetto automatico dell'esercizio del diritto di recesso e, quindi, considerato che TeleTu ha ricevuto la comunicazione di recesso in data 22 giugno 2010 alla data del 22 luglio 2010 il contratto tra l'istante e tale operatore è cessato.

Successivamente a tale periodo, quindi, TeleTu non aveva alcun titolo per fatturare all'istante e, quindi, vanno annullate tutte le fatture emesse con riferimento ai periodi successivi al 22 luglio 2010.

Le fatture emesse a valere sui periodi precedenti al 22 luglio 2010, e precisamente sul periodo 07 giugno 2010 / 22 luglio 2010, in considerazione dei sopra accertati disservizi, l'istante ai sensi della previsione generale di cui all'art. 1492 cod.civile ha diritto ad una riduzione del



Comitato regionale per le comunicazioni

prezzo convenuto per il servizio voce, dato che il vizio (linea disturbata) ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo.

Tale riduzione, in carenza di documentazione in atti, va effettuata facendo ricorso all'equità e determinata in misura pari al 50% di quanto esposto nelle fatture TeleTu con riferimento al servizio voce.

Va invece interamente annullato quanto fatturato, con decorrenza 07 giugno 2010, a titolo di servizio adsl, dato che l'istante non ha mai usufruito di tale servizio.

Vanno anche annullate le fatture emesse da TeleTu a valere su periodo precedente il 07 giugno 2010 in quanto la linea, come sopra accertato, era nella gestione dell'operatore Telecom.

Dall'annullamento consegue l'obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante.

2.5-Va invece rigettata la domanda nei confronti di TeleTu di rimborso della somma di euro 96,00 in quanto in atti non v'è prova del relativo pagamento; come pure vanno rigettate tutte le domande proposte nei confronti dell'operatore Telecom Italia in quanto, per quanto sopra accertato, non emergono in atti responsabilità a carico di detto operatore.

2.6-Per quanto riguarda la determinazione degli indennizzi sopra riconosciuti va tenuto conto di quanto segue.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

- art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;
- art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;
- art.3 comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 7,50 in caso di ritardo nell'attivazione di ciascun servizio non accessorio;
- art.5 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio;
- art.6 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso;
- art.9 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo di € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo nel caso di perdita del numero;



Comitato regionale per le comunicazioni

-art.12, comma 3 (dell'Allegato A), il quale prevede misure d'indennizzo giornaliero previste per casi simili per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate.

Nella specie l'operatore TeleTu nel verbale di mancata conciliazione 07/06/2011 non si è impegnato nei confronti dell'istante (ha verbalizzato solo una proposta).

In atti non è stata prodotta la carta dei servizi TeleTu vigente al tempo e, quindi, nella specie per la determinazione degli indennizzi va tenuto conto esclusivamente di quanto riconosciuto dal Regolamento Indennizzi.

Ne risulta che per il malfunzionamento della linea voce -periodo 07 giugno 2010 / 21 luglio 2010- in forza dell'art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi spetta all'istante l'indennizzo di **euro 112,50** ($gg.45 \times €2,50 = €112,50$); per la mancata fruizione del servizio adsl, sul medesimo periodo, in forza dell'art. 12, comma 3 e dell'art.3 del Regolamento Indennizzi, all'istante spetta l'indennizzo di **euro 337,50** ($gg.45 \times €7,50 = €337,50$); per l'omesso rientro in Telecom sul periodo 10 luglio 2010 / 21 luglio 2010, in forza dell'art. 6 comma 1 del Regolamento Indennizzi spetta all'istante l'indennizzo di **euro 60,00** ($gg.12 \times €5,00 = €60,00$); per la perdita del numero, poiché in atti non risulta da quanto tempo l'istante ne fosse intestatario, può essere riconosciuta solamente la misura minima prevista dall'art.9 del Regolamento Indennizzi e cioè **euro 100,00**.

Il tutto per un totale di complessivi euro 610,00.

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 dell'operatore TeleTu, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

1)- in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 14 giugno 2011 -prot. n.2831- dal signor Micheletti xxx, corrente in xxx elettivamente domiciliato presso lo studio dell'Avv.xxx in xxx l'operatore **TELETU xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-annullare, per i motivi sopra indicati, le fatture emesse con riferimento a periodo precedente il 07 giugno 2010 e successivamente al 22 luglio 2010, nonché ad annullare tutti gli importi fatturati per il servizio adsl e a ricalcolare il dovuto per il servizio voce applicando la metà di quanto addebitato in fattura. Il tutto con conseguente obbligo di regolarizzare la posizione amministrativa/contabile dell'istante;



Comitato regionale per le comunicazioni

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 610,00** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 14 giugno 2011 al saldo effettivo;

-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.

Rigetta le altre domande proposte nei confronti dell'operatore TeleTu.

2)-**Rigetta tutte le domande** proposte dall'istante nei confronti dell'operatore Telecom Italia.

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.

L'operatore sopra indicato è tenuto 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, 23 maggio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)