



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 17 del 23 maggio 2012

OGGETTO	Definizione delle controversie CAMPELLI XXX e ASSISI XXX di Campelli xxx contro Telecom Italia xxx e H3G 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

CAMPELLI XXX e ASSISI XXX di Campelli xxx contro Telecom Italia xxx e H3G 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”;

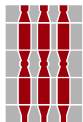
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 01 ottobre 2011-prot.n.4324 con la quale la signora Campelli xxx, corrente in xxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia xxx;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 01 ottobre 2011-prot.n.4325 con la quale Assisi xxx di Campelli xxx, corrente in xxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G xxx;

VISTA la nota datata 05 ottobre 2011 -prot.n.4409- 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 Italia, pervenuta in data 04 novembre 2011 prot.n.5071 , nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTA la nota difensiva di H3G, pervenuta in data 04 novembre 2011 prot.n.5074 , nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTA la nota di replica del rappresentante dell'utente pervenuta il 14 novembre 2011-prot.n.5271;

VISTI il verbale dell'udienza di discussione 22 febbraio 2012 fissata a seguito di richiesta di entrambi gli operatori, nella quale sono comparsi i rappresentanti di tutte le parti ed il documento in tale sede prodotto dal rappresentante dell'operatore H3G;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 03 maggio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA



Comitato regionale per le comunicazioni

1.1-L'istante Campelli xxx, in proprio ed in qualità di titolare della ditta Assisi xxx, nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento al contratto “affari” con H3G e a quello “privato” con l'operatore Telecom Italia, relativamente alle utenze telefoniche mobili 335/xxx – 335/xxx – 347/xxx rappresenta quanto segue:

- a)-di avere stipulato nel luglio 2009 a nome di Assisi xxx di Campelli xxx un contratto “affari” con H3G per attivare le tre utenze predette, a mezzo migrazione/portabilità dall'operatore Telecom Italia, presso il quale era attivo un contratto “privato” a nome di Campelli xxx;
- b)-di avere inoltrato la richiesta di migrazione/portabilità per tre volte in data 10 agosto 2009 – 17 settembre 2009 e 01 ottobre 2009;
- c)-di avere ricevuto sul periodo agosto-novembre 2009 fatture da entrambi gli operatori;
- d)-di avere contestato ad entrambi i gestori detta doppia fatturazione e di non avere avuto riscontro ai reclami;
- e)-di avere subito l'interruzione del servizio per sette giorni;
- f)-di avere ottenuto in ritardo la migrazione/portabilità delle tre utenze mobili in questione;
- g)-di avere avuto l'attivazione da parte di H3G di due nuove numerazioni mai richieste.

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

- lo storno dell'intera posizione debitoria;
- la liberatoria per l'Agenzia delle Entrate relativa al mancato pagamento delle tasse di concessione governativa;
- il pagamento di euro 1.500 a titolo d'indennizzo per avere ostacolato l'esercizio del diritto di recesso e la portabilità delle numerazioni al gestore H3G.

Nei confronti di H3G l'istante richiede:

- lo storno di tutte le fatture antecedenti l'attivazione dei servizi;
- lo storno delle fatture relative a due nuove numerazioni mobili mai richieste;
- il pagamento di euro 1.500 a titolo d'indennizzo per inadempimento contrattuale consistente in ritardata attivazione, sospensione del servizio, mancato riscontro ai reclami.

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

- a)-di non avere ostacolato il recesso, né la portabilità delle numerazioni mobili intestate all'istante, dato che ogni richiesta di migrazione è stata posta in “lavorazione”. *“Alla luce della non corretta indicazione del codice fiscale dell'intestatario la procedura ha bloccato la lavorazione con contemporanea indicazione del motivo del blocco verso H3G; tale operatività si è ripetuta in maniera altrettanto negativa per altre due volte e solamente in data 15 ottobre 2009 per le utenze 335/xxx e 347/xxx si è positivamente conclusa la portabilità verso H3G, avendo quest'ultima correttamente indicato il codice fiscale della signora xxx. Per l'ulteriore*



Comitato regionale per le comunicazioni

linea 335/xxx la conclusione positiva della portabilità si è invece perfezionata in data 05 novembre 2009.”

b)-le fatture non pagate si riferiscono in parte a traffico telefonico regolarmente svolto nel periodo ante portabilità (mesi agosto-settembre e parzialmente ottobre-novembre 2009) ed in parte a canoni di noleggio dell'apparato telefonico in uso all'istante, i quali ultimi sono stati totalmente stornati post completamento della portabilità.

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

1.3-L'operatore H3G nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere inoltrato a Telecom le richieste di migrazione/portabilità delle tre numerazioni mobili intestate all'istante numeri 335/xxx, 335/xxx, 347/xxx in data 10 agosto 2009 , 17 settembre 2009 e in data 01 ottobre 2009 ricevendo dal gestore Telecom un diniego con causale “anagrafica incongruente”;

b)-l'operazione di portabilità è andata a buon fine solo in data 15 ottobre 2009 per le utenze 335/xxx e 347/xxx e solo in data 05 novembre 2009 per l'utenza 335/xxx;

c)-le utenze sono state sospese per il traffico in uscita in data 18 novembre 2009 a causa di morosità;

d)-la tassa di concessione governativa è dovuta;

e)-l'istante è tuttora moroso e non ha restituito i terminali datigli in uso.

Sulla base di tale rappresentazione H3G 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-All'udienza di discussione tenutasi il giorno 22 febbraio 2012 il rappresentante dell'operatore H3G ha dichiarato che tra le parti è intervenuta transazione in forza di proposta formulata da H3G il 15 novembre 2011, accettata dalla signora Campelli xxx il 19 novembre 2011 e a prova di ciò ha prodotto copia della missiva di H3G alla signora Campelli xxx datata 15 novembre 2011 nella quale con riferimento al contratto codice cliente XXXX è scritto quanto segue: *“facendo seguito agli accordi telefonici intercorsi...senza riconoscimento di alcuna responsabilità in capo a 3 e per mera finalità transattiva, siamo a confermare la nostra volontà di effettuare uno sconto pari ad euro 149 + iva di quanto addebitato nelle fatture n.xxx e n.xxx per traffico voce effettuato dall'estero. Le proponiamo quindi uno sconto in fattura pari ad euro 149 più iva. A fronte di ciò Lei dichiara di ritenersi ampiamente soddisfatto e di non avere più nulla a pretendere per nessuna ragione o titolo contrattuale o extracontrattuale da 3 astenendosi dall'intraprendere in futuro azioni e/o giudizi di qualsivoglia natura aventi ad oggetto il rapporto ad oggi intercorso senza ulteriori aggravii per la nostra società...”*.



Comitato regionale per le comunicazioni

Rispetto a tale produzione il rappresentante dell'istante ha eccepito che l'accordo fa riferimento a solo due fatture e quindi non può considerarsi a definizione della controversia pendente innanzi a questo Corecom che riguarda anche altri aspetti del rapporto.

In considerazione del sopra trascritto tenore letterale dell'accordo intervenuto tra H3G e Campelli xxx in data 19 novembre 2011 (data dell'accettazione della proposta), deve ritenersi interamente cessata la materia del contendere tra dette parti.

La tesi di parziale definizione della controversia sostenuta dall'istante appare infondata in quanto:

- le parti hanno dichiarato di definire l'intercorso rapporto contrattuale;
- il rapporto contrattuale oggetto dell'accordo può essere solo quello oggetto della presente controversia, sia perché il codice cliente riportato nell'accordo è lo stesso indicato nelle fatture prodotte in atti, sia perché, da quanto dichiarato in atti dall'operatore e non contestato dall'istante, detto rapporto si è concluso in data 12 agosto 2011 per migrazione delle utenze ad altro operatore e, quindi, deve escludersi che le parti con detto accordo intendessero riferirsi ad un altro contratto successivamente tra loro intercorso;
- le parti non hanno espresso la volontà di definire parzialmente la controversia.

2.2-La transazione intercorsa tra l'istante e l'operatore H3G non produce alcun effetto nei confronti di Telecom Italia.

Come noto la transazione ha natura "neutra" nel senso che non vale come confessione/riconoscimento di responsabilità (cfr. per tutte Cass.civile 29 settembre 2004 n.19549) e, quindi, non è suscettibile di produrre alcun effetto nei confronti di soggetti che non vi hanno preso parte (anche qualora si trattasse di obbligazioni solidali varrebbe la regola dettata dall'art. 1304 del codice civile secondo cui la transazione non produce effetto nei confronti dei debitori in solido che non vi hanno partecipato e che non hanno dichiarato di profittarne: cfr. per tutte Cass.24 gennaio 2012 n.947 e Cass.sez.unite 30 dicembre 2011 n.30174).

Ne consegue che la posizione di Telecom Italia va valutata senza tenere conto della transazione intercorsa tra l'istante e H3G.

2.3-Per quanto riguarda la ritardata migrazione/portabilità è fatto pacifico tra le parti che Telecom Italia (in qualità di *donating*) ha rifiutato la migrazione/portabilità con la causale "anagrafica incongruente".

A detta di Telecom tale rifiuto è stato generato dalla "procedura" informatizzata a seguito dell'inserimento da parte di H3G di un codice fiscale errato.

Tale rifiuto, per stessa ammissione di Telecom, è stato ripetuto per tre volte con la medesima causale, con riferimento a tutte e tre le numerazioni mobili.



Comitato regionale per le comunicazioni

Poiché la procedura di migrazione/portabilità è stata nella specie attivata da H3G (fatto pacifico tra le parti) il primo blocco/rifiuto della medesima non può essere imputabile a responsabilità dell'operatore Telecom.

Invece, per quanto riguarda il secondo ed il terzo blocco/rifiuto (aventi sempre la stessa causale del primo blocco/rifiuto "anagrafica incongruente") l'operatore Telecom va ritenuto responsabile in misura del 50% della ritardata migrazione per non essersi attivato e per non avere collaborato con l'operatore *recipient* al fine di eliminare l'errore (codice fiscale errato) alla base dell'interruzione della procedura.

La delibera Agcom n.274/07/CONS pone a carico degli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione l'obbligo di coordinare e sincronizzare le attività di reciproca pertinenza, onde garantire il minimo disservizio per l'utente finale.

Ne consegue che va posto a carico di Telecom Italia il 50% dell'indennizzo spettante all'istante per il ritardo della portabilità delle tre numerazioni mobili.

I periodi indennizzabili sono i seguenti:

-dal 17 settembre 2009 al 14 ottobre 2009 (pari a giorni 28) con riferimento al numero 347/xxx, in quanto il 17 settembre 2009, stando alla produzione in atti di Telecom, è intervenuto il secondo blocco/rifiuto ed il 15 ottobre 2009 l'utenza è stata presa in carico/attivata dal recipient H3G;

-dal 18 settembre 2009 al 14 ottobre 2009 (pari a giorni 27) con riferimento all'utenza 335/xxx in quanto il 18 settembre 2009, stando alla produzione in atti di Telecom, è intervenuto il secondo blocco/rifiuto ed il 15 ottobre 2009 l'utenza è stata presa in carico/attivata dal recipient H3G;

-dal 18 settembre 2009 al 04 novembre 2009 (pari a giorni 48) con riferimento all'utenza 335/xxx in quanto il 18 settembre 2009, stando alla produzione in atti di Telecom, è intervenuto il secondo blocco/rifiuto ed il 05 novembre 2009 l'utenza è stata presa in carico/attivata dal recipient H3G;

L'importo di detto indennizzo va determinato tenendo 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;



Comitato regionale per le comunicazioni

-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.6 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 2,50 nel caso di ritardata portabilità del numero mobile;

Nella specie l'operatore nel verbale di mancata conciliazione 28/9/2011 non si è impegnato nei confronti dell'istante.

La carta dei servizi Telecom non prevede indennizzi per la ritardata migrazione/portabilità e, quindi, nella specie per la determinazione degli indennizzi va tenuto conto esclusivamente di quanto riconosciuto dal Regolamento Indennizzi, ridotto del 50% in ragione della misura della responsabilità di detto operatore, come sopra individuata.

Ne risulta che per la ritardata migrazione/portabilità del numero 347/1800852 spetta all'istante l'indennizzo di euro 35,00 ($gg.28 \times 2,5 = €70 : 2 = €35,00$); per la ritardata migrazione/portabilità del numero 335/XXXX spetta all'istante l'indennizzo di euro 33,75 ($gg.27 \times 2,5 = €67,50 : 2 = €33,75$); per la ritardata migrazione/portabilità del numero 335/XXXXX spetta all'istante l'indennizzo di euro 60,00 ($gg.48 \times 2,5 = €120,00 : 2 = €60$). Per un totale di **complessi euro 128,75**.

2.4-La richiesta di annullamento delle fatture emesse da Telecom Italia risulta infondata.

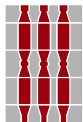
L'istante non ha contestato la mancata fruizione dei servizi nel periodo precedente l'attivazione/migrazione delle utenze (cioè ante il 15 ottobre 2009 per due numerazioni e ante il 05 novembre 2009 per una numerazione), né l'istante ha contestato l'imputazione a sé del traffico sviluppato in detti periodi con l'operatore Telecom. L'istante ha solo contestato la doppia fatturazione (gli operatori hanno entrambi emesso fatture su stesso periodo).

Ne consegue che va ritenuta legittima la fatturazione di Telecom riferita ai periodi antecedenti la l'attivazione/migrazione delle utenze da parte dell'operatore H3G.

2.5-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.

2.6-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA



Comitato regionale per le comunicazioni

1)-**dichiara cessata la materia del contendere** tra Assisi xxx di Campelli xxx corrente in xxx e l'operatore H3G spa;

2)-in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 01 ottobre 2011-prot.n.4324 dalla signora Campelli xxx, corrente in xxx l'operatore **TELECOM ITALIA xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 128,75** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 01 ottobre 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società xxx la somma di **€ 100** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

3)-**Rigetta 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.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato alla società 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)