



Determinazione 30/2014

Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A.

#### IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. di Comitato 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 9 maggio 2013, con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 13 maggio 2013 e del 19 giugno 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 18 luglio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 18 luglio 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

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

Con l'istanza presentata in data 09.05.2013 la sig.ra XXX XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia spa ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi telefonia fissa di tipo privato per malfunzionamento del servizio.

#### **1. La posizione dell'istante**

Dall'istanza introduttiva depositata con nota prot. 9741 del 09.05.2013 e dai documenti allegati emerge quanto segue:

- Tra la sig.ra XXX e Telecom Italia spa, sussisteva un rapporto contrattuale avente ad oggetto il servizio voce abbinato all'utenza XXX;
- in data 22.06.2011 l'utente richiedeva la portabilità dell'utenza fissa verso Vodafone;
- nelle more della portabilità l'utente lamentava il malfunzionamento del servizio fisso dovuto alla ricezione di telefonate/fax pur non avendo l'utente richiesto l'opzione fax;
- tale "disservizio" pare fosse dovuto al fatto che in passato l'utenza XXX apparteneva ad un'agenzia di viaggi;
- in data 27.12.2011 l'utente depositava istanza di conciliazione (pratica 2011\5671) presso il Co.Re.Com. Lombardia verso l'operatore Vodafone e, in seguito al verbale di rinvio 18.04.20 n. 127284 prot., l'istanza veniva estesa a Telecom;
- in data 23.04.2012 l'utente depositava altresì istanza di provvedimento temporaneo nei confronti di Telecom e Vodafone (prot.7523);
- l'istanza di conciliazione 2011\5671 si concludeva con il verbale di accordo parziale 18.04.2013 n. 1645 prot., in cui l'utente raggiungeva un accordo solo con l'operatore Vodafone (*"Vodafone, pro bono pacis, si impegna a stornare integralmente l'attuale scoperto pari ad euro 328,24, nonché tutte le fatture in corso di emissione e fino alla chiusura definitiva del contratto che avverrà senza addebito dei corrispettivi. Vodafone si impegna altresì a ritirare a propria cura e spese la pratica presso la società di recupero del credito. Vodafone disattiverà anche il numero di rete fissa associato alla linea adsl XXX avvisando l'utente della perdita della numerazione indicata. Si dà atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, neppure parziale, nei confronti del gestore Telecom Italia."*);

Nell'istanza di definizione l'utente richiedeva la sostituzione del numero fisso da parte di Telecom Italia spa, il rimborso del costo di attivazione, dei canoni mensili pagati dal 2010 al 2012 e della quota di anticipo conversazioni.

## **2. La posizione dell'operatore**

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento di definizione 13.05.2013 n. 9846 prot. l'operatore presentava memoria prot. 12512 del 14.06.2014 ai sensi dell'art. 16, comma 2, *Regolamento*, in cui:

- precisava che il titolare dell'utenza XXX era la sig.ra XXX e non la sig.ra XXX;
- evidenziava che la migrazione in Vodafone si era completa il 23.01.2012;
- sottolineava che la titolare dell'utenza, ossia la sig.ra XXX, aveva segnalato a Telecom il "disservizio" sulla linea telefonica solo dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione;
- rimarcava che Telecom aveva prontamente fornito riscontro al reclamo con lettera del 09.03.2012 segnalando all'utente che il numero XXX era migrato in Vodafone e che per i relativi disservizi l'utente avrebbe dovuto rivolgersi a Vodafone;

- osservava che l'utente aveva regolarmente utilizzato il servizio di Telecom fino alla data di migrazione in Vodafone e conseguentemente il contributo di attivazione e i canoni fatturati erano dovuti;
- precisava che il disservizio lamentato dall'utente, ossia la ricezione di chiamate in modalità fax non poteva essere imputato ad un problema tecnico dell'operatore, bensì alla circostanza per cui l'utenza era già appartenuta in passato ad una agenzia di viaggi.

In data 18.07.2013 si svolgeva l'udienza di discussione, previamente convocata con nota 19.06.2013 n. 12821 prot., che si concludeva con il verbale di invio a definizione n. 2013\145 prot. 15023.

### **3. Motivazione della decisione**

Per effettuare una valutazione dell'ammissibilità dell'istanza di definizione ai sensi dell'art. 14 *Regolamento* occorre preliminarmente effettuare una verifica della legittimazione attiva, ossia occorre individuare se l'istante è il soggetto avente la titolarità del diritto azionabile.

La Del. A.G.Com. 173\11, Allegato A (artt. 1, 2, 7 e 14) e le Linee Guida Approvate con Del. A.G.Com. 11 aprile 2013 n. 276/13/CONS (I.1. art. 2 ambito di applicazione) riconoscono la legittimazione attiva a presentare l'istanza di definizione al soggetto titolare del rapporto contrattuale con l'operatore.

Nel caso in specie in base alla documentazione acquisita in istruttoria, si deve rilevare che il servizio voce fornito da Telecom Italia con riferimento all'utenza XXX si riferisce ad un contratto intestato ad un soggetto diverso dalla sig.ra XXX, ossia alla sig.ra XXX.

Ciò premesso, il Co.Re.Com. riscontra carenza di legittimazione attiva in capo all'odierna istante in quanto soggetto diverso dal titolare dell'utenza e pertanto le relative domande sono inammissibili e devono essere rigettate.

### **4. Sulle spese di procedura**

Alla luce di quanto sopra non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso per le spese procedurali.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

#### **D E T E R M I N A**

a definizione della controversia in esame, di rigettare l'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX con compensazione delle spese.

Milano, 17 dicembre 2014

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre