REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 67/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia [redacted] vs Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V.

COMITATO	PRESENTI	ASSENTI
1. Paolo FRANCIA – Presidente	X	
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente	X	
3. Franco DEL CAMPO	X	
4. Maria Lisa GARZITTO	X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 *"Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)"* e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *"il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, *"Agcom"*), la Conferenza dei Presidenti 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 comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia"*, sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante*"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, *"Il Regolamento"*);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante *"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"*;

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche"*;

VISTA le istanze acquisite agli atti con prot. n. VC/2184/12 e VC/2185/12, con le quali la [redacted] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la soluzione delle controversie in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, *"Telecom"* e *"Vodafone"*);

VISTE le note prot. n. VC/3739/12 e VC/3741/12, con le quali il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei rispettivi procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Ditta Scodini, intestataria delle utenze aziendali [redacted] e [redacted] ha lamentato l'omessa portabilità dell'utenza [redacted]

In particolare, la ricorrente esponeva:

- di aver chiesto a Telecom, in data 9 giugno 2011, la migrazione delle linee telefoniche fisse e mobili assestate sui sistemi Vodafone;

- di essersi vista attivare, in data 1 settembre 2011, solo la linea numero [redacted] da un tecnico Telecom, mentre la linea [redacted] non veniva portata sui sistemi Telecom.

Chiedeva, pertanto, l'attivazione della linea [redacted], oltre al risarcimento dei danni, *"gli indennizzi per tutti i disservizi patiti a carico degli operatori coinvolti nella vicenda"*.

Si costituivano gli operatori convenuti depositando ciascuno le rispettive memorie istruttorie.

Telecom rappresentava che *"Il ricorrente sottoscrisse domanda di rientro in Telecom in data 9 giugno 2011 per le utenze [redacted] la documentazione è completa in ogni sua parte.*

Il 25 luglio 2011 il ns. tecnico [redacted] si recò presso la sede della ditta Scodini per eseguire il lavoro. Il cliente rifiutò l'intervento del ns. tecnico ritenendo la configurazione possibile dell'impianto non conforme alle sue richieste, ciò in relazione anche alle modifiche di natura trasmissiva che Vodafone, nel frattempo, aveva dato all'impianto stesso. La rinuncia è confermata sia dalla videata pitagora relativa all'utenza [redacted] sia dal fax del 25 luglio stesso col quale il sig. [redacted] chiese l'annullamento dell'ordine di lavoro relativo alla numerazione 040 382653. Il rifiutò determinò il ritorno delle numerazioni in capo all'Olo Donating, cioè a Vodafone.

Successivamente, il 9 settembre 2011, dalla ditta in questione pervenne il fax col quale <si annullava il contratto in essere con la vs. società>, in parte smentito da altro fax inviato a Telecom il 13 settembre 2011".

Di conseguenza, a detta di Telecom, *"la successione di disposizioni formulate dal ricorrente – certamente in buona fede, ma tra loro contrastanti – riteniamo sia la concausa che ha bloccato il processo di migrazione dell'utenza [redacted]*

Si costituiva anche l'operatore Vodafone, che, nel declinare ogni responsabilità, asseriva che *"la connettività Link DSL 934585 e relativi PBX sono stati esportati con successo verso Telecom Italia in data 01/09/2011".*

Riferiva, inoltre, di aver provveduto a dar riscontro ai reclami della ricorrente, cui aveva comunicato che *"con il passaggio, il contratto Vodafone si è chiuso (profilo reattivo) e che non è possibile ritornare a Vodafone con entrambi i numeri perché quello perso potrebbe essere già stato riassegnato".*

Atteso il tempo trascorso dalla proposizione delle istanze di definizione, veniva chiesto alle parti dei aggiornamenti in merito allo stato di configurazione delle utenze intestate alla [redacted]

Rispondeva la sola Telecom confermando il contenuto della precedente memoria e ribadendo che nei suoi sistemi gestionali non erano presenti le utenze oggetto di contestazione.

In limine, infine, Telecom produceva lettera AR datata 16 marzo 2012, con la quale la ricorrente aveva formalizzato *"la disdetta contratto telefonico linea n[redacted] e relativa linea internet intestata a ditta [redacted] "dovuta alla mancata attivazione del ns. numero telefonico principale della ns. Ditta [redacted]*

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".*

Tanto premesso, si deve evidenziare, in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, che l'oggetto della controversia si incentra sulla omessa migrazione dell'utenza [redacted] da Vodafone a Telecom.

La domanda della ricorrente merita di essere accolta ma con i limiti di seguito esposti.

A fronte del contratto sottoscritto il 9 giugno 2011, Telecom disponeva l'uscita di un proprio tecnico per il giorno 25 luglio 2011 per procedere al trasferimento delle utenze aziendali. L'intervento veniva, però, rifiutato

dalla ricorrente che chiedeva, con fax di pari data, *"l'annullamento dell'ordine in oggetto in quanto errata la tipologia della linea. Infatti chiediamo che venga riemesso ordinativo con rientro in RTG+ASDL con il numero in oggetto"* (ovvero, per lo [redacted]

Da questo momento in poi, si assiste a un susseguirsi di disposizioni, non coerenti per non dire contrastanti, che hanno complicato, al punto da renderla impossibile, la migrazione dell'utenza [redacted]

Il rifiuto dell'intervento tecnico, l'annullamento della migrazione per il numero [redacted] con causale *"Il cliente rifiuta l'intervento"* alla data del 25 luglio 2011, il positivo espletamento della migrazione dell'utenza [redacted] di rientro da Vodafone in data 31 agosto 2011 (la conferma di Telecom, con lettera del 13 settembre 2011, della riattivazione dell'utenza [redacted] in data 11 luglio 2011) e ancora la successione di ordini e contrordini inoltrati dal ricorrente al gestore Telecom nel mese di settembre 2011, sono circostanze che hanno, di fatto, concorso nella causazione del disservizio contestato, ovvero l'omessa migrazione del numero [redacted] culminata nell'interruzione del servizio a far data dal 1 settembre 2011.

Nessuna responsabilità in ordine ai fatti esposti pare configurabile in capo Vodafone, mentre ad analoga conclusione non può pervenirsi con riguardo al gestore Telecom.

Nel parametrare, però, i confini della responsabilità del gestore Telecom non si può non tener conto dell'allegazione difensiva svolta da Telecom stessa, a mente della quale *"la successione di disposizioni formulate dal ricorrente – certamente in buona fede, ma tra loro contrastanti – riteniamo sia la concausa che ha bloccato il processo di migrazione dell'utenza* [redacted]

Detta allegazione trova conferma, del resto, nella documentazione dedotta in atti, anche dal ricorrente e consente di pervenire all'affermazione di un concorso di responsabilità gestore/ricorrente nella causazione del disservizio, concorso di cui non si può non tener conto in sede di liquidazione dell'indennizzo.

Pertanto, per le ragioni esposte, esclusa ogni responsabilità in merito ai fatti ascritti in capo a Vodafone, si ritiene fondato il diritto della ricorrente al riconoscimento di un indennizzo per l'omessa portabilità/interruzione del servizio sull'utenza [redacted] a far data dal 1 settembre 2011 e fino al 16 marzo 2012, data in cui la ricorrente formalizzava la disdetta del contratto a Telecom.

Per la concreta determinazione del *quantum* occorre fare riferimento all'articolo 5, comma 1, come richiamato dall'articolo 6, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS (ovvero di € 5,00 per ogni giorno di interruzione del servizio *"per motivi tecnici"*, da calcolarsi in misura doppia attesa la natura *"affari"* dell'utenza *de qua*, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del citato Regolamento, per il numero complessivo di 197 giorni.

Nella determinazione dell'indennizzo non può non tenersi conto del canone della *"diligenza"* di cui all'articolo 1227, comma 2, del codice civile, in forza del quale il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte anche positive, esigibili, utili, possibili, rivolte ad evitare o ridurre il danno).

Pertanto, sull'importo totale così riconosciuto pari a € 1.970,00, è equo imputare, in capo al gestore Telecom, la quota parte del 50%, pari a € 985,00.

Per quanto riguarda il gestore Vodafone, si ritiene legittimo disporre in capo allo medesimo l'obbligo di disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa eventualmente ancora aperta, con lo storno delle fatture insolute e la chiusura del contratto, senza oneri e spese di alcun genere.

Infine, in merito alle spese di procedura, in considerazione della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione, si ritiene di liquidare la somma di € 100,00 in favore dell'istante a titolo di rimborso delle spese di procedura, da porsi in capo ad entrambi i gestori in pari misura (euro 50,00 a carico di Telecom ed euro 50,00 a carico di Vodafone).

CONSIDERATO che sulla base della documentazione in atti non sussistono profili di responsabilità in

capo società Vodafone, mentre ad analoga conclusione non può pervenirsi nel caso di Telecom ritenuta responsabile dell'omessa migrazione dell'utenza [redacted] (e dell'interruzione del relativo servizio), in concorso con la ricorrente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per l'omessa portabilità del numero [redacted] (e conseguente interruzione del relativo servizio) è ascrivile alla società Telecom, con le limitazioni e secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00), a carico di entrambi gli operatori in misura del 50% ciascuno;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4658/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata *ex* articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata [redacted], è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 985,00 (novecentottancinque/00) a titolo di indennizzo per l'omessa migrazione dell'utenza [redacted] (e conseguente interruzione del relativo servizio) computato moltiplicando il parametro di € 5,00 per il numero di 197 giorni intercorrenti tra il 1 settembre 2011 e il 16 marzo 2012 secondo il disposto di cui all'art. 5, comma 1, come richiamato dall'articolo 6, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa aperta a carico della ricorrente, mediante lo storno delle fatture ad oggi insolute.

3. La società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. sono tenute a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS., posto a carico di entrambi nella misura del 50% ciascuno;

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.

7. La società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. sono tenute, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

8. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
- Edoardo BOSCHIN-

IL PRESIDENTE
- Paolo FRANCIA –