



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 68 del 7 novembre 2012

OGGETTO N. 3	Definizione delle controversie xxxxxxxxx di xxxxxxxxxxxx contro VODAFONE-OMNITEL xx 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: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione delle controversie

xxxxxxxxxdi xxxxxxxxxx contro VODAFONE-OMNITEL xx 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”;

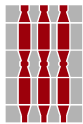
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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 novembre 2011 -prot. n.5316 ed in data 02 dicembre 2011 prot. n.5580- con le quali rispettivamente la società xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx, Via xxxxxxxxxxxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.xxx/2011 e n.xxx/2011;

VISTE le note datate 22 novembre 2011 -prot.n.5403- e 14 dicembre 2011 prot.n.5829- con le quali 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;

VISTI le note ed i documenti depositati da entrambi gli operatori in data 12 gennaio 2012 ed i documenti depositati dall'istante il 19 gennaio 2012;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 06 marzo 2012 alla presenza dell'istante e del rappresentante dell'operatore Telecom ;

VISTA la nota del Responsabile del procedimento datata 23 marzo 2012 -prot.n.1484- con la quale sono state formulate richieste istruttorie ad entrambi gli operatori;

PRESO ATTO che entrambi gli operatori non hanno evaso le richieste istruttorie predette;

VISTI gli atti inerenti le richieste di provvedimento temporaneo di cui ai formulari GU5 n.xx/2012 -prot.n.1092- e GU5 n.x/2012 -prot.n.1093- avanzate dall'istante nel corso delle presenti controversie;

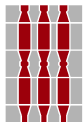
VISTI gli atti degli espletati tentativi obbligatori di conciliazione, nonché dei connessi procedimenti inerenti le richieste di provvedimento temporaneo avanzate in quella sede dall'istante;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 30 ottobre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:



Comitato regionale per le comunicazioni

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-La società istante con riferimento alle utenze fisse affari xxxxxxxx e xxxxxxxxxx a sé intestate, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere concluso nel gennaio 2010 con l'operatore Vodafone contratto "affari" denominato "Rete Unica" riguardante tutte le proprie linee aziendali (sia mobili che fisse);
- b)-di avere presentato svariati reclami per ripetuti e gravi disservizi (caduta delle chiamate e interruzione della adsl) a cui l'operatore non ha mai posto rimedio;
- c)-di avere richiesto il 13 dicembre 2010 all'operatore Vodafone la cessazione del predetto contratto con rientro di tutte le linee in Telecom Italia e a quest'ultimo operatore la migrazione/rientro delle linee medesime;
- d)-di avere ottenuto in data 18 gennaio 2011 il rientro di tutte le linee mobili;
- e)-di non avere ottenuto il rientro delle linee fisse;
- f)-di avere continuato a pagare all'operatore Vodafone le fatture aventi ad oggetto il servizio "rete unica" anche successivamente al 18/1/2011;

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

- il rimborso delle maggiori spese sostenute anche per mancato utilizzo della "Rete Unica".

Nei confronti di Telecom Italia l'istante richiede:

- l'attivazione delle linee fisse;
- il rimborso delle maggiori spese sostenute.

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

- di avere espletato quanto di propria competenza fornendo all'istante il codice di migrazione,
- grava sull'utente l'onere di attivarsi richiedendo all'operatore recipient (nella specie Telecom) il rientro delle numerazioni e sul recipient l'onere di inoltrare al donating la richiesta di portabilità;
- Telecom non ha inoltrato richieste di migrazione/rientro delle numerazioni dell'istante.

Sulla base di tale rappresentazione Vodafone chiede il rigetto delle domande dell'istante.

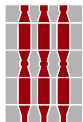
1.3-L'operatore Telecom Italia nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-a fine dicembre 2010 l'istante ha compilato il modulo di rientro in Telecom ;
- b)-poiché il codice di migrazione reca "cos 008" spettava a Vodafone inoltrare a Telecom , a mezzo raccomandata , la richiesta di cessazione con rientro nella specie mai effettuata da detto operatore.

Sulla base di tale rappresentazione Telecom Italia chiede il rigetto delle domande dell'istante.

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

2.1-In via preliminare, va dichiarata inammissibile la domanda di rimborso proposta dall'istante nei confronti dell'operatore Telecom Italia stante il mancato preventivo espletamento, sul punto, del tentativo obbligatorio di conciliazione. Dal formulario UG n.xxx/2011 risulta, infatti, che



Comitato regionale per le comunicazioni

l'istante ha lamentato solamente la mancata/ritardata migrazione/rientro della linea telefonica, né vi è stato nel corso dell'udienza di conciliazione un ampliamento dell'oggetto della controversia.

2.2-Nel merito risultano fondate sia la domanda di attivazione dei confronti di Telecom, che la domanda di rimborso proposta nei confronti di Vodafone.

E' fatto pacifico tra le parti che la società istante ha richiesto a Telecom nel dicembre 2010 la migrazione/rientro delle due linee fisse aziendali di cui è intestataria.

Inoltre, è provato in atti che l'istante ha sollecitato e più volte reiterato detta richiesta a Telecom.

Non risulta in atti che Telecom abbia comunicato all'istante l'impossibilità di migrazione, né l'impossibilità di attivazione (né un qualche impedimento è stato dichiarato da detto operatore nelle memorie difensive in atti).

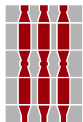
Nel corso della presente procedura, a seguito di richieste dell'istante, sono stati adottati in data 20 marzo 2012 due provvedimenti temporanei con i quali è stato ordinato ad entrambi gli operatori di espletare tutte le attività di propria competenza per il rientro e, quindi, l'attivazione delle linee fisse di cui è intestataria la società istante.

Dagli atti non emergono elementi da cui desumere l'avvenuta ottemperanza a quanto disposto in detti provvedimenti temporanei.

Ne consegue che l'operatore Telecom va considerato obbligato all'attivazione delle linee in questione, previo completamento o riavvio, se necessario, della procedura di rientro delle medesime e previa verifica della fattibilità tecnica, dato il notevole lasso di tempo oramai trascorso.

La domanda di rimborso proposta dall'istante nei confronti di Vodafone, data la genericità, deve essere interpretata facendo riferimento a quanto lamentato dall'istante all'operatore in fase antecedente l'espletamento del tentativo di conciliazione e di cui alla corrispondenza a corredo dell' UG n.xxx/2011, nella quale l'istante sollecita la cessazione con rientro delle proprie linee fisse e contesta l'emissione ed il conseguente pagamento delle fatture emesse da Vodafone per il servizio "Rete Unica", non più usufruito a decorrere dal 18 gennaio 2011, data della migrazione/rientro delle linee mobili aziendali in Telecom.

Poiché nel presente procedimento Vodafone non ha contestato che le linee mobili aziendali dell'istante sono rientrate in Telecom in data 18/1/2011, per il principio ormai pacifico secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornire la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009), nella specie va ritenuto provato che a decorrere dal 18 gennaio 2011 la società istante non ha più usufruito del servizio "rete unica" di Vodafone.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ne consegue l'illegittimità di quanto fatturato da Vodafone all'istante sui periodi successivi al 18 gennaio 2011, con obbligo di rimborso di quanto indebitamente pagato dall'istante stesso, maggiorato degli interessi legali ai sensi dell'art. 2033 del codice civile, dal giorno della domanda al saldo e con obbligo di regolarizzazione della relativa posizione contabile/amministrativa (incluso l'annullamento di dette fatture).

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

DELIBERA

1)-in parziale accoglimento delle istanze presentate il 14 novembre 2011 ed in data 02 dicembre 2011 dalla società xxxxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx, Via xxxxxxxxxxxx, per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE-OMNITEL xx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-annullare, tutte le fatture emesse con riferimento a periodi successivi al 18 gennaio 2011 con obbligo di **rimborsare** quanto eventualmente corrisposto dall'istante, maggiorato degli interessi legali ai sensi dell'art. 2033 del codice civile, dal giorno della domanda al saldo e con obbligo di regolarizzazione la relativa posizione contabile/amministrativa dell'istante stesso;

-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.

L'operatore **TELECOM ITALIA xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-attivare le linee telefoniche numeri xxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx, previa verifica della fattibilità tecnica e previo completamento o riavvio, se necessario, della procedura di migrazione/rientro delle medesime.

-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 inammissibile la domanda di rimborso proposta 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.

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.



Comitato regionale per le comunicazioni

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.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)