



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 41 del 26 luglio 2013

OGGETTO n. 6	Definizione delle controversie XXXXXX XXXXXXXXXXXX X XXX 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

XXXXXX XXXXXXXXXXX X XXX 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 08 maggio 2012 prot.n.2405 e n.2408 con le quali XXXXX XXXXXXXXXXXX X XXX, corrente in XXXXXXX, Viale XXX XXXXX n.XXX ha richiesto di definire le controversie nei confronti degli operatori Vodafone Omnitel e Telecom Italia e descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.59/2012 e n.61/2012;

VISTA la nota datata 31 maggio 2012 -prot.n.2715- 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, assegnando termini perentori per il deposito di memorie e documenti;

VISTE le note difensive dell'istante pervenute il 05 luglio 2012 -prot.n.3291 ed il 19 luglio 2012 -prot.n.3619;

VISTE le note difensive e la documentazione di Telecom Italia pervenute il 06 luglio 2012 -prot.n.3407 e la nota difensiva di Vodafone datata 10 luglio 2012 -prot.n.3760;

PRESO ATTO che l'istante, oltre i termini istruttori perentori, ha inviato note e documenti in data 19 novembre 2012 prot.n.5805 e ulteriore nota in data 25 novembre 2012 prot.n.5941;

VISTO il verbale redatto all'udienza di discussione tenutasi in data 17 luglio 2013 alla quale sono comparsi l'istante e l'operatore Telecom;

VISTI gli atti inerenti le espletate procedure conciliative ed i connessi procedimenti, relativi alle istanze di provvedimento temporaneo avanzate dall'istante nei confronti di entrambi gli operatori;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 18 luglio 2013 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 nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento a due utenze fisse numeri XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX tipo "affari" a sé intestate, rappresenta quanto segue:

a)-di avere richiesto in data 19 settembre 2011 a Telecom Italia il rientro delle due numerazioni, nonché contestuale trasloco di detti numeri da Via XXXXXXXX XXXX a Viale XXX XXXXX, presso la nuova sede della società;

b)-di avere richiesto detto rientro in quanto l'operatore di provenienza Vodafone aveva dichiarato la propria impossibilità tecnica a traslocare le linee in questione;

c)-di non avere usufruito dei servizi a far data dal trasferimento presso la nuova sede in Viale XXX XXXXX intervenuto a settembre 2011;

d)-Telecom ha attivato la linea ADSL in data 28 febbraio 2012, il servizio voce sul numero XXXXXXXXXXXX in data 08 febbraio 2012;

e)-Telecom non ha traslocato, né attivato il servizio sul numero XXXXXXXXXXXX;

f)-Telecom non ha comunicato i motivi del ritardato/ mancato completamento del rientro/trasloco;

g)-entrambi gli operatori non hanno riscontrato i reclami.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede, nei confronti di entrambi gli operatori, che gli venga riconosciuto, a titolo d'indennizzo, la complessiva somma di euro 15.000 per i ritardi, i disservizi, il mancato trasloco di una linea e per la mancata risposta ai reclami.

1.2-L'operatore Vodafone, in sintesi, rappresenta di avere compiuto tutte le operazioni di propria competenza, rispondendo tempestivamente a tutti i reclami ricevuti ed in particolare facendogli presente che per ottenere una regolare migrazione avrebbe dovuto compilare un solo modulo per entrambi i numeri e non due moduli. Sulla base di ciò Vodafone chiede il rigetto delle domande dell'istante.

2.2- L'operatore Telecom, in sintesi, rappresenta che come risulta dalle "videate pitagora" l'utenza XXXXXXXXXXXX è rientrata in Telecom con il servizio fonia il 20 gennaio 2012 e con il servizio ADSL in data 01 marzo 2012 ed il ritardo del rientro è imputabile al cambio di indirizzo dell'utente non comunicato tempestivamente; mentre non è stato ancora possibile far rientrare l'utenza XXXXXXXXXXXX a causa del cambio di sede dell'utente.

Sulla base di detta rappresentazione Telecom chiede che venga convocata l'udienza di discussione "al fine di trovare una soluzione al problema segnalato".

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, sono irricevibili le note dell'istante pervenute il 19 novembre 2012 e il 25 novembre 2012 perché pervenute oltre i termini istruttori perentori del 10 e 20 luglio 2012 fissati dal responsabile del procedimento.



Comitato regionale per le comunicazioni

2.2-La domanda d'indennizzo è fondata solamente nei confronti dell'operatore Telecom Italia nei limiti e per i motivi che seguono.

Dalla documentazione prodotta dall'istante (intendendosi per tale sia quella rinvenibile nei presenti procedimenti che in quelli riferiti alla precedente fase conciliativa) risulta che in data 19 settembre 2011 l'istante ha interamente compilato e sottoscritto due moduli di Telecom Italia aventi ad oggetto "*richiesta di migrazione in Telecom Italia-proposta di attivazione*" e contratto di attivazione "*Impresa Semplice*". In detta documentazione risulta inserito il codice di migrazione associato al numero da migrare ed la seguente sede dell'istante: Viale XXX XXXXX n.XXXXXXXXX -XXXXX- XXXXXXX;

L'istante, nel sottoscrivere la modulistica Telecom sopra indicata, ha aderito ad un'offerta "standard" di detto operatore, peraltro conforme al disposto normativo di all'art.1, comma 3 del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40.

In base alla regolamentazione tecnica di settore (delibere Agcom n.35/10/CIR e n.274/07/CONS) la procedura di migrazione/rientro deve essere attivata dall'operatore *recipiente* (nella specie Telecom).

Inoltre, la carta dei servizi Telecom Italia impegna detto operatore ad attivare e traslocare la linea entro il tempo massimo di 10 giorni dalla richiesta, salvi i casi di particolare difficoltà tecnica.

A Telecom, in quanto parte contrattuale dell'istante, spettava provare l'attivazione e l'erogazione dei servizi alla scadenza del detto termine contrattuale di 10 giorni, l'impossibilità non imputabile a propria colpa della ritardata portabilità/attivazione dei servizi telefonici sulle utenze di cui si discute, nonché del mancato trasloco della linea XXXXXXXXXXXX.

In atti non risulta che l'istante abbia ricevuto comunicazioni da Telecom (o da Vodafone) riguardanti detta procedura di rientro.

Nel caso in esame, stando alle dichiarazioni dell'istante, non contestate dagli operatori, Vodafone, prima del 19 settembre 2011, aveva rifiutato per motivi tecnici la richiesta dell'istante di trasloco delle due linee in questione da Via XXXXXXX XXXX a Viale XXX XXXX.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere imputata a detto operatore per la mancata erogazione dei servizi presso la sede dell'istante in Viale XXX XXXXX.

Ne consegue che, allo stato degli atti, Telecom risulta l'unico responsabile nei confronti dell'istante sia relativamente all'omesso trasloco di una linea, sia alla ritardata attivazione dei servizi telefonici sull'altra linea e sia alla mancata fornitura dei servizi.

L'inadempienza, nella specie, va fatta decorrere dal 29 settembre 2011, cioè allo scadere del detto termine di dieci giorni previsto dalla carta dei servizi Telecom.

Dall'accertato inadempimento di Telecom consegue il diritto all'indennizzo in favore dell'istante.



Comitato regionale per le comunicazioni

Il periodo indennizzabile è compreso:

- per il servizio ADSL dal 29 settembre 2011 al 27 febbraio 2012 pari a complessivi giorni 151;
- per il servizio voce (sul numero XXXXXXXXXXXX) dal 29 settembre 2011 al 07 febbraio 2012 pari a complessivi giorni 131;
- per l'omesso/ritardato trasloco della linea XXXXXXXXXXXX dal 29 settembre 2011 al 08 maggio 2012, cioè fino alla data del deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, pari a complessivi giorni 221.

Nulla può essere riconosciuto a titolo d'indennizzo per mancato riscontro ai reclami in quanto, sebbene gli operatori non abbiano contestato di avere ricevuto reclami, dagli atti non si rinviene quando i medesimi sono stati inviati; il che impedisce, in questa sede, di individuare il periodo indennizzabile e, di conseguenza, di quantificare l'indennizzo.

2.3-La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto le controversie sono state introdotte dopo l'entrata in vigore del medesimo, il verbale di mancata conciliazione non contempla impegni degli operatori e da quanto in atti non è possibile sapere l'entità degli indennizzi previsti dalla carte dei servizi dell'operatore Telecom vigente al tempo.

Nella specie le disposizioni del Regolamento Indennizzi da prendere a riferimento sono le seguenti:

- art.3, 1° comma (dell'Allegato A) il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 7,50 nel caso di ritardo nel trasloco dell'utenza;
- combinato disposto degli art.6,2° comma e 5, 1° comma (dell'Allegato A) in forza del quale spetta l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di interruzione del servizio durante le procedure di portabilità del numero;
- art.12 ,comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è di tipo affari.

Fatti i conti all'istante spetta:

- euro 1.510,00 (€ 5x2xgg151=€ 1510) a titolo d'indennizzo per interruzione del servizio ADSL;
- euro 1.310,00 (€ 5x2xgg131=€ 1310) a titolo d'indennizzo per interruzione del servizio voce;
- euro 3.315,00 (€ 7,5x2xgg121=€ 3.315) a titolo d'indennizzo per ritardo/mancato trasloco una linea telefonica. E così in totale la complessiva somma di **euro 6.135,00**.

2.4-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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato



Comitato regionale per le comunicazioni

dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.5-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore Telecom vanno interamente poste a carico dello stesso 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 08 maggio 2012 prot.n..2408 da XXXXXX XXXXXXXXXXXX X XXX, corrente in XXXXXXXX, Viale XXX XXXXX n.XXX, per i motivi sopra indicati l'operatore **TELECOM ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 6.135,00** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 08 maggio 2012 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.

2)-Rigetta la domanda d'indennizzo proposta dallo stesso istante nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel con l'istanza presentata il 08 maggio 2012 prot.n..2405.

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 il sopra indicato pagamento 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.

IL PRESIDENTE
(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE
(Matteo Fortunati)



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\26 luglio 2013\Nuova cartella\Deliberazione
n. 41 del 26 luglio 2013.odt