



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 18 del 27 marzo 2013

OGGETTO N. 8	Definizione delle controversie XXXXXX XXXXXXXXX XXXXXX X XXXX 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 XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX X XXXX 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”;

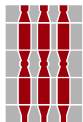
VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento 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 ;



Comitato regionale per le comunicazioni

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;

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 27 marzo 2012 prot.n.1521 e n.1523 con le quali lo XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX X XXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), loc. XXXXXX, Via XXXXXXXX ha richiesto di definire le controversie nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom e descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.35/2012 e n.36/2012;

VISTA la nota datata 10 aprile 2012 -prot.n.1757- 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 del difensore dell'utente inviata il 25 maggio 2012 -prot.n.2628;

VISTI tutti gli atti del procedimento, inclusa la richiesta di rimessione in termini avanzata da Vodafone, rigettata dal responsabile del procedimento con nota del 05 luglio 2012 -prot.n.3296;

VISTO il verbale redatto all'udienza di discussione alla quale è comparso il solo operatore Telecom;

PRESO ATTO che entrambi gli operatori non hanno presentato memorie difensive, né documentazione, nonostante il regolare ricevimento della suddetta nota del responsabile del procedimento 10 aprile 2012 -prot.n.1757;

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 05 marzo 2013 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-L'istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento a quattro utenze fisse numeri XXXX/XXXXXX - XXX/XXXXXX – XXXX/XXXXXX – XXXX/XXXXXX tipo “affari” a sé intestate, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere richiesto in data 21 luglio 2010 a Telecom Italia il rientro delle quattro numerazioni e la cessazione dei servizi Vodafone;
- b)-di non avere ottenuto il rientro;
- c)-di non avere ricevuto comunicazioni da parte degli operatori in ordine ai motivi del ritardato/ mancato rientro;
- d)-di avere sollecitato più volte, sia telefonicamente che a mezzo e-mail, l'espletamento di quanto richiesto, senza ottenere alcun riscontro.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede che, previa individuazione della responsabilità degli operatori, gli venga attribuita la somma di euro 4.000 a titolo d'indennizzo, oltre le spese di procedura, quantificate in euro 200.

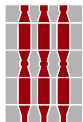
2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-La domanda d'indennizzo è fondata solamente nei confronti dell'operatore Telecom Italia 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 21 luglio 2010 l'istante ha interamente compilato e sottoscritto il modulo di Telecom Italia avente ad oggetto “richiesta di rientro in Telecom Italia”. In detto modulo risulta inserito il codice di migrazione associato alle quattro numerazioni da migrare, che Vodafone ha indicato in calce alla propria fattura datata 08 luglio 2010 (scadenza 28/7/2010), nonché il richiamo delle condizioni generali di contratto per “l'accesso al servizio telefonico di base”;
- sempre in data 21 luglio 2010 l'istante ha anche interamente compilato e sottoscritto il modulo di Telecom Italia avente ad oggetto “recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con” Vodafone nella quale l'istante, tra l'altro, dà incarico a Telecom , con riferimento a detto recesso, di *“compiere tutte le attività necessarie per garantire il buon esito del recesso...”* , dando contestuale autorizzazione a Telecom Italia di inoltrare a Vodafone detta comunicazione di recesso a mezzo raccomandata a/r.

Il corretto ricevimento e “presa in carico” di detta modulistica da parte dell'operatore Telecom Italia risulta dalla ricevuta rilasciata in data 22 luglio 2010 dalla signora XXXXXXXX XXXXXXXX dell'esercizio commerciale Barton, noto partner commerciale di Telecom Italia (come risulta dal sito web www.barton.it), nella quale risulta anche annotato l'identificativo del contratto n.XXXXX.



Comitato regionale per le comunicazioni

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 *recipient* (nella specie Telecom).

A Telecom, in quanto parte contrattuale dell'istante, spettava ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata portabilità e mancata attivazione dei servizi telefonici sulle utenze di cui si discute.

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

Ne consegue che, allo stato degli atti, Telecom risulta inadempiente nei confronti dell'istante sia relativamente all'omesso trasferimento delle utenze, sia alla mancata attivazione dei servizi telefonici sulle medesime.

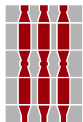
L'inadempienza, nella specie, va fatta decorrere dal 20 agosto 2010, cioè allo scadere del termine di trenta giorni previsto dall'art.1, comma 3 del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40.

Dall'accertato inadempimento di Telecom consegue il diritto all'indennizzo in favore dell'istante. Il periodo indennizzabile è compreso tra il 20 agosto 2010 ed il 07 marzo 2012, cioè fino all'udienza di conciliazione ed è pari a complessivi 564 giorni.

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.6 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso;
- art.12, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede che nel caso di titolarità di più utenze l'indennizzo è applicato in misura unitaria se per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero delle utenze risulta contraria al principio di equità;
- 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.



Comitato regionale per le comunicazioni

Nella determinazione dell'indennizzo nella specie va tenuto conto del ritardo con cui l'istante ha attivato la procedura conciliativa a tutela del proprio interesse (istanza presentata nel gennaio 2012, cioè dopo un anno e mezzo di inadempimento di Telecom), in conformità del canone della "diligenza" di cui all'art. 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), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato -sentenza 23 marzo 2011 n.3, da ultima richiamata da Consiglio di Stato, sez. V, 31 ottobre 2012 n.5556.

Il tutto al fine di evitare/prevenire comportamenti opportunistici che intendano trarre occasione di lucro da situazioni che hanno colpito in modo marginale gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato.

Ciò comporta che, nella specie, l'indennizzo andrebbe riconosciuto in misura unitaria ai sensi del suddetto art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi.

Poiché a conti fatti risulta che la somma di euro 4.000 richiesta dall'istante a titolo d'indennizzo è inferiore a quanto allo stesso riconoscibile in base al Regolamento Indennizzi ($€ 5 \times 2 \times gg. 564 = € 5.640$), la domanda va senz'altro accolta.

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

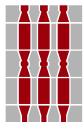
2.3- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore Telecom vanno interamente poste a carico dello stesso e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 27 marzo 2012 prot.n.1523 dallo XXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX X XXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), Loc. XXXXXXXX, Via XXXXXX, per i motivi sopra indicati:

1)- l'operatore **TELECOM ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 4.000,00** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 27 marzo 2012 al saldo effettivo;



Comitato regionale per le comunicazioni

-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 nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel.

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)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)