



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 21 del 27 marzo 2013

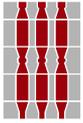
OGGETTO N. 10/c	Definizione della controversia XXXXXX XXX contro VODAFONE OMNITEL XX
------------------------	--

	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 della controversia

XXXXXX XXX contro Vodafone Omnitel XX

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”;

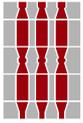
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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);

VISTA l'istanza, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 11 aprile/02 maggio 2012 prot.n.1796 e n.2157 con la quale la società XXXXXX, corrente in XXXXXXX (XX), Via XXXXXXXXXX n.XX ha richiesto di definire le controversie nei confronti dell'operatore Vodafone e descritta nel formulario GU14 n.43/2012;

VISTA la nota datata 18 maggio 2012 -prot.n.2503- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva dell'operatore inviata il 27 giugno 2012 -prot.n.3191 unitamente alla documentazione ivi elencata;

VISTA la nota di replica dell'istante inviata il 06 luglio 2012 -prot.n.3394, unitamente alla documentazione ivi elencata;

VISTE le richieste istruttorie del responsabile del procedimento di cui alla nota del 13 settembre 2012 -prot.n.4328;

VISTA la nota illustrativa dell'operatore terzo Telecom Italia, nonché la documentazione inviata da entrambi gli operatori in evasione della detta richiesta istruttoria;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa ed il connesso procedimento relativo all'istanza di provvedimento temporaneo;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 25 marzo 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

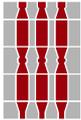
CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-La società istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento alle due utenze fisse numeri XXXX/XXXXXX - XXXX/XXXXXX tipo "affari" a sé intestate, rappresenta quanto segue:

a)-di avere richiesto a Vodafone in data 11 settembre 2010 il rientro delle numerazioni di cui è intestatario a Telecom Italia ;



Comitato regionale per le comunicazioni

b)-di avere sollecitato più volte detto rientro, ma di averlo ottenuto solo a ottobre/novembre 2011;

c)-fino al 28 marzo 2011 di non avere ricevuto comunicazioni da parte di Vodafone circa l'impossibilità tecnica di avviare la procedura di rientro per tali numerazioni.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede il riconoscimento di un'indennità per il prolungato ritardo della migrazione; inoltre nella memoria di replica l'istante richiede anche il rimborso degli importi pagati e non dovuti.

1.2-L'operatore Vodafone , in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-l'istante in data 19 settembre 2010 ha richiesto il rientro in Telecom di tre numerazioni a sé intestate;

b)-è stato tecnicamente possibile dare seguito solamente al rientro della numerazione XXXX/XXXXXX, rientrata in data 20 ottobre 2010, perché solo tale numero risultava provenire dall'operatore Telecom;

c)-non è stato possibile attivare la procedura di rientro per il numero XXXX/XXXXXX perché collegato alla tecnologia "ULL";

d)-non è stato possibile attivare la procedura di rientro per il numero XXXX/XXXXX perché era stato importato dall'operatore Fastweb;

e)-spettava all'istante attivarsi presso l'operatore *recipient* Telecom e richiedere il rientro di tali due numerazioni, comunicando il codice di migrazione, indicato nelle fatture Vodafone e poi nella missiva 28 marzo 2011;

f)-all'istante è stato comunicato telefonicamente quanto sopra in data 4 ottobre 2010.

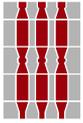
Sulla base di detta rappresentazione l'operatore chiede il rigetto della domanda dell'istante.

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

2.1-In via preliminare, ai sensi dell'art.14, comma 1 del Regolamento, va dichiarata inammissibile la domanda di rimborso in quanto sulla stessa non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

2.2-La domanda d'indennizzo è fondata e va accolta per i motivi che seguono.

Dalla documentazione prodotta dagli operatori coinvolti nella procedura (Vodafone e Telecom) risulta che effettivamente il numero XXXX/XXXXXX, di cui è intestatario l'istante, è rientrato in Telecom in data 20 ottobre 2010 a conclusione della procedura avviata da Vodafone; risulta, inoltre, che le altre due numerazioni, oggetto della presente controversia, sono rientrate in Telecom in data 13 ottobre 2011; risulta, infine, che in data 28 marzo 2011 Vodafone ha comunicato all'istante che per ottenere il rientro era necessario che lo stesso si attivasse presso Telecom.



Comitato regionale per le comunicazioni

Non risulta, invece, provato che Vodafone abbia fatto identica comunicazione all'istante anche in data 4 ottobre 2010.

Nella vicenda è evidente che Vodafone, nell'omettere di comunicare tempestivamente all'istante l'impossibilità di dare corso alla richiesta di rientro delle due numerazioni in questione, ha violato il principio di buona fede di cui all'art. 1375 del codice civile, che, vista la natura professionale dell'operatore, deve essere interpretato con particolare rigore.

Vodafone avrebbe dovuto, al più tardi il 20 ottobre 2010, cioè alla conclusione della procedura di rientro che ha avuto buon esito, comunicare all'istante i motivi dell'insuccesso delle altre due procedure di rientro.

Vodafone, al contrario, ha effettuato detta comunicazione solo in data 28 marzo 2011.

Per il ritardo nella comunicazione va riconosciuto a carico dell'operatore un indennizzo.

Il periodo indennizzabile è compreso tra il 20 ottobre 2010 ed il 28 marzo 2011, pari a complessivi 159 giorni.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, il verbale di mancata conciliazione non contempla un impegno dell'operatore (ma solo una proposta) e da quanto in atti non è possibile sapere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore vigente al tempo.

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

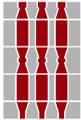
-art.6, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso;

-art.12 ,comma 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 calcoli all'istante va riconosciuta la complessiva somma di **euro 3.180,00** (€ 5 x 2x2x gg. 159= €3.180) per il ritardato rientro di due numerazioni fisse.

2.3-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.

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



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 02 maggio 2012 dalla società XXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), Via XXXXXXXXXX n.XX, per i motivi sopra indicati:

l'operatore **VODAFONE OMNITEL XX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 3.180,00** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 02 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.

Dichiara inammissibile la domanda di rimborso.

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)

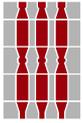
IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)



Comitato regionale per le comunicazioni

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\27.3.2013\Deliberazione n. 21 del 27 marzo 2013.doc