PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 22 del 27 marzo 2013

OGGETTO 10/d	Definizione della controversia XXXXXXXX XXX XXXXXXXXX XX XXXXXXXXX XX XXXXXXXX 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

XXXXXXXX XXX XXXXXXXXX XX XXXXXXXXX XX XXXXXXXX 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;

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 2012 prot.n.1800 con la quale la XXXXXXXX XXX XXXXXXXXX XX XXXXXXXXX XX XXXXXXXX, corrente in XXXXXXX (XX), Via XXXXXXXXX n. XX ha richiesto di definire le controversie nei confronti dell'operatore Vodafone e descritta nel formulario GU14 n.44/2012;

VISTA la nota datata 23 aprile 2012 -prot.n.2076- 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 31 maggio 2012 -prot.n.2945 unitamente alla documentazione ivi elencata;

VISTA la nota di replica dell'istante inviata il 07 giugno 2012 -prot.n.2873, unitamente alla documentazione ivi elencata;

VISTE le richieste istruttorie del responsabile del procedimento di cui alla nota del 13 settembre 2012 -prot.n.4330;

VISTA la nota illustrativa dell'operatore terzo Telecom Italia, nonché la documentazione inviata dall'istante 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 26 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-L'istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento alle tre utenze fisse numeri XXXX/XXXXXX - XXXX/XXXXXX – XXXX/XXXXXX tipo “affari” a sé intestate, rappresenta quanto segue:

a)-di avere richiesto a Vodafone in data 15 settembre 2010 il rientro in Telecom Italia delle numerazioni XXXX/XXXXXX – XXXX/XXXXXX e la cessazione della numerazione XXXX/XXXXXX;

b)-di avere sollecitato più volte sia il rientro che la disattivazione, ma di avere ottenuto solo il rientro della numerazione XXXX/XXXXXX a ottobre/novembre 2011;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede il riconoscimento di un'indennità per il prolungato ritardo della migrazione dei numeri XXXX/XXXXXX - XXXX/XXXXXX; inoltre nella memoria di replica l'istante richiede anche il rimborso degli importi pagati e non dovuti, la disattivazione dei numeri XXXX/XXXXXX e XXXX/XXXXXX, nonché l'immediata migrazione a Telecom del numero XXXX/XXXXXX.

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

a)-la prima richiesta di rientro del numero XXXX/XXXXXX non è andata a buon fine per la causale “DN non assegnato al donating”;

b)-successivamente, per tale numero, la richiesta di rientro è stata espletata in data 06 ottobre 2011;

c)-per il numero XXXX/XXXXXX non sono pervenute richieste di rientro da parte dell'utente e la linea è stata sospesa per morosità il 22 maggio 2012.

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, commi 1 e 2 del Regolamento, vanno dichiarate inammissibili la domanda di rimborso in quanto sulla stessa non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché le domande di disattivazione e di migrazione immediata in quanto introdotte tardivamente, oltre il termine di sei mesi (termine previgente applicabile *ratione temporis*) dalla conclusione del tentativo di conciliazione (il tentativo di conciliazione si è concluso il 07/11/2011 e le domande sono state introdotte in memoria di replica pervenuta il 07/06/2012).

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

Dalla documentazione prodotta risulta che in data 15 settembre 2010 Vodafone ha ricevuto la richiesta da parte dell'istante di rientro in Telecom delle numerazioni XXXX/XXXXXX e XXXX/XXXXXX.

Dalle “schermate Pitagora” (evidenzianti le attività poste in essere dagli operatori durante le procedure di migrazione) risulta che Vodafone ha richiesto il rientro del numero XXXX/XXXXXX in data 06 ottobre 2011e che il rientro è avvenuto in data 24 ottobre 2011.

Per il numero XXXX/XXXXXX l'istante ha provato di avere richiesto il rientro con fax (a firma del proprio difensore) in data 28 marzo 2011.

In forza dell'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40 nei contratti per adesione, stipulati con operatori di telefonia, gli utenti hanno diritto di “*..recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati ..*”

Rispetto a dette richieste di rientro, non risulta in atti, che l'operatore Vodafone abbia comunicato all'istante i motivi del ritardo o dell'eventuale impossibilità di svolgere attività utile ai fini del rientro.

Tale comportamento integra la violazione del 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.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'operatore un indennizzo.

Il periodo indennizzabile per il numero XXXX/XXXXXX è compreso tra il 16 settembre 2010 ed il 06 ottobre 2011, pari a complessivi 385 giorni.

Il periodo indennizzabile per il numero XXXX/XXXXXXX è compreso tra il 29 marzo 2011 ed il 07 novembre 2011 (udienza di conciliazione), pari a complessivi 223 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 riconosciuto all'istante:

-€3.850,00 (€5x2xgg385=€3.850) per il ritardo della migrazione del numero XXXX/XXXXXX;

-€2.230,00 (€5x2x223=€2.230) per l'omesso rientro della migrazione del numero XXXXX/XXXXXX,

e così la complessiva somma di **euro 6.080,00.**

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.

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 11 aprile 2012 prot.n.1800 da XXXXXXX XXX XXXXXXXXX XX XXXXXXXXX XX XXXXXXX, corrente in XXXXXXX (XX), Via XXXXXXXXX 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 **€ 6.080,00** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 11 aprile 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 inammissibili le domande di rimborso, di disattivazione e di migrazione immediata.

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.

Comitato regionale per le comunicazioni

IL PRESIDENTE
(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE
(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\27.3.2013\Deliberazione n. 22 del 27 marzo 2013.doc