

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 88/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 27 agosto 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Gilliam S.p.A. /Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti 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 comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica";

VISTE le istanze acquisite agli atti con prot. n. VC/8479/11 e prot. n. VC/8482/11, con le quali la società Gilliam ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione delle controversie in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, "Vodafone" e "Wind");

VISTE le note prot. n. VC/8490/11 e VC/8492/11, con le quali il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei rispettivi procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Gilliam ha presentato istanza di definizione della controversia nei confronti degli operatori Vodafone e Wind lamentando la perdita dell'utenza telefonica 0432 come conseguenza di una omessa portabilità della predetta numerazione dal primo al secondo operatore.

Richiamandosi, per la descrizione dei fatti, a quanto esposto con le rispettive istanze di conciliazione, la ricorrente lamentava, in particolare, l'omessa migrazione del numero 0432 da Vodafone a Wind, con conseguente disattivazione dell'utenza dal 16 agosto 2011 che si concretizzava in definitiva perdita del numero.

Non subiva, invece, analoga sorte l'altra utenza fissa con numerazione 0432, che risaliva, invece,

regolarmente sui sistemi Wind.

Per tale ragione la ricorrente chiedeva un "indennizzo per la mancata migrazione della linea telefonica aziendale e soprattutto per la possibile perdita della numerazione (0432 / /)", in uso da una decina d'anni.

Per tutto quanto sopra chiedeva, oltre al risarcimento dei danni, "gli indennizzi per tutti i disservizi patiti a carico degli operatori coinvolti nella vicenda".

Si costituiva il gestore Vodafone che riassumeva la vicenda in esame "sulla base di quanto asserito, ma non allegato e/o provato e/o dedotto, dall'istante".

Esponendo, in particolare, che:

1. La società Gilliam / / richiedeva in data 27.07.2011 la portabilità verso Wind Infostrada del proprio numero telefonico fisso, vale a dire il 0432 / / , nonché del fax corrispondente al 0432 / / .

2. Asserisce il suo legale rappresentante, come da formulario GU14, che a causa di una errata migrazione del numero 0432 / / , la linea risulterebbe disattiva dal 16.08.2011, per fatto e colpa di Vodafone N.V.

3. Tuttavia, come da schermata che si dimette, la migrazione dei due numeri (Numer 1: 0432 / / e Numer 2: 0432 / /) avveniva con esito positivo alla DAC prevista per il 16.08.2011".

Atteso che la migrazione avveniva con esito positivo per entrambe le utenze, Vodafone concludeva per il rigetto dell'istanza della ricorrente.

Non si costituiva il gestore Wind, il quale, peraltro, aveva già svolto le sue difese in sede di procedimento cautelare ex GU5 ("... in data 28 giugno u.s., si avviava il provisioning di attivazione. In data 5 luglio u.s., il suddetto ordine riceveva un KO relativamente all'utenza con la seguente motivazione: <Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi>. In data 12 luglio u.s., dunque, l'utente veniva contattato al fine di recuperare maggiori informazioni relative al KO ricevuto: nell'occasione il cliente rilasciava il DN aggiuntivo 0432 / / e veniva, pertanto, risottomesso l'ordine con lo stesso Codice di Migrazione e con il dn aggiuntivo. In data 18 luglio u.s., Wind riceveva un nuovo KO rispetto al provisioning avviato per l'utenza 0432 / / con motivazione <Cliente in cessazione o già cessato>. In data 27 luglio u.s., veniva risottomesso il terzo ordine. In data 29 agosto u.s., l'utente contattava il servizio clienti per linea muta: veniva aperta specifica segnalazione di guasto, identificata dal RATT ID 7121972. All'esito delle verifiche effettuate, si riscontrava che la problematica risultava essere pertinente alla sola numerazione 0432 / / la quale non risultava migrata su rete WIND (è possibile acquisire, tramite il processo di migrazione OLO-OLO, anche i clienti che sullo stesso numero hanno più numerazioni; verrà acquisita solo la numerazione principale, mentre le numerazioni secondarie, o aggiuntive, non saranno oggetto di migrazione, ma dovranno essere comunque trasmesse all'altro OLO per completare correttamente il processo di migrazione). Allo stato, dunque, si rappresenta che Wind non è nelle possibilità tecniche di recuperare la suddetta numerazione: l'utente, qualora volesse, potrebbe verificare con l'operatore donating o con Telecom Italia la possibilità, a seguito di rientro su loro rete, di recuperare tale numerazione").

Venivano disposte integrazioni istruttorie nei confronti del gestore terzo non convenuto, Telecom Italia S.p.A., che allegava le videate Pitagora relative all'utenza 0432 / / dalle quali risultava che per la predetta numerazione era presente un solo ordine NPG di migrazione verso Vodafone, conclusosi positivamente in data 5 ottobre 2010.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di

indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Pertanto, nel presente procedimento non trova accoglimento la domanda relativa al risarcimento del danno.

Tanto premesso, si deve evidenziare, in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, che l'oggetto della controversia riguarda la perdita di una numerazione intestata alla ricorrente, perdita conseguente all'omessa portabilità della stessa da Vodafone a Wind.

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene di poter affermare che la responsabilità in ordine all'interruzione del servizio prima e alla perdita della numerazione 0432 poi è imputabile ad entrambe le società alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

La proposta di contratto Infostrada, sottoscritta il 28 giugno 2011, recante la richiesta di attivazione del servizio sul numero di telefono 0432 , con i relativi codici voce e adsl, smentisce l'allegazione del gestore Wind, che riferiva di aver contattato l'utente "al fine di recuperare maggiori informazioni relative al KO ricevuto: nell'occasione il cliente rilasciava il DN aggiuntivo 0432/ ".

A parte questo aspetto, è, comunque, da rilevare che:

1) Wind non ha prodotto documentazione alcuna a supporto di quanto affermato, peraltro, in sede di istanza cautelare, non avendo depositato le relative schermate (così come Vodafone);

2) Telecom, smentendo di fatto Wind, ha rilevato che per la numerazione 0432 era presente un solo ordine NPG di migrazione verso Vodafone risalente al 5 ottobre 2010;

3) con la conseguenza che Vodafone avrebbe rilasciato l'utenza in oggetto, in ogni caso, indebitamente pur a fronte di un ko (se vera la tesi di Wind) o in assenza di ordine (se vera la tesi di Telecom).

Vi è poi da dire che le società Wind e Vodafone non si sono prontamente attivate per la gestione corretta del cliente né hanno fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di migrazione con conseguente perdita della numerazione e che pertanto la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo sia per l'interruzione del servizio sia per la perdita della numerazione secondo i parametri sotto menzionati, da imputare a carico di entrambi gli operatori.

Pertanto, in mancanza di prova contraria e in considerazione di quanto dedotto, l'interruzione del servizio sull'utenza 0432 , da imputarsi alla sola Vodafone, va indennizzato comprendendo il periodo dal 16 agosto 2011 al 23 novembre 2011, data di presentazione della domanda di definizione, per un totale complessivo di 99 giorni in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, richiamato dall'articolo 6, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, pari a 5,00 euro per ogni giorno di interruzione, parametro quest'ultimo che deve essere calcolato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Di converso, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 0432 merita accoglimento nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori, come sopra motivato e deve essere computata secondo il combinato disposto di cui agli articoli 9, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, attesa la natura "business" dell'utenza di cui si controverte.

Dispone, in particolare, l'articolo 9 che l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00 (salva la maggiorazione prevista dall'articolo 12, comma 2, del citato Regolamento).

Quanto agli anni di precedente utilizzo del numero in questione, vi è da dire, secondo quanto asserito da

Telecom in sede di integrazione istruttoria, che la ditta Gilliam subentrò nella titolarità dell'utenza 0432 da S.r.l. di con ordinativo di subentro del 15 settembre 2009. Pertanto, considerando i due anni di precedente utilizzo e attesa la natura "business" dell'utenza, la somma da riconoscere è pari a 800,00 euro, da dividere in parti uguali a carico dei due operatori coinvolti.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di liquidare l'importo di euro 200,00 a titolo di rimborso ripartito su entrambe le società delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4668/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento dell'istanza formulata dalla Gilliam, è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

- € 990,00 (novecentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di € 10,00 per il numero di 99 giorni di mancata fruizione dell'utenza 0432 decorrenti dal 16 agosto 2011 al 23 novembre 2011 (data di proposizione dell'istanza di definizione), secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, 6, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

2. Le società Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla Gilliam, sono tenute, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

a) € 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione 0432, tenuto conto degli anni di precedente utilizzo della stessa (pari a 2), quale importo calcolato secondo il combinato disposto degli articoli 9, e 12, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; la predetta somma dovrà essere ripartita in pari uguali a carico di ciascuno dei due operatori (€ 400,00 ciascuno).

3. Le società Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. sono tenute a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 200,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS; la predetta somma dovrà essere ripartita in pari uguali a carico di ciascuno dei due operatori (€ 100,00 ciascuno).

4. E' fatta salva la possibilità per la ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in

materia di processo civile".

7. Le società Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

8. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANZIA -

