

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Millemotivi [REDACTED] /Vodafone Omnitel [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 189 del 7 maggio 2014 con cui la società Millemotivi █████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel █████ (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 7 maggio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 5 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 settembre 2014;

UDITO il solo operatore Vodafone, vista l'assenza della parte istante;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare di una utenza fissa e di due utenze mobili di tipo *business*, contesta all'operatore convenuto la mancata migrazione in Vodafone della propria utenza fissa, attiva con altro gestore; contesta, altresì, le fatture emesse da Vodafone in quanto relative, in parte, a servizi mai fruiti.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 11 gennaio 2013 la società istante sottoscriveva con Vodafone un contratto che prevedeva la migrazione in Vodafone dell'utenza fissa n. [REDACTED], già attiva con altro gestore e l'unificazione del servizio di fatturazione relativo a detta utenza fissa, nonché a due utenze mobili, nell'ambito del piano tariffario denominato "Vodafone Rete Unica".

Con raccomandata ricevuta dal gestore convenuto il 5 aprile 2013, la società istante contestava all'operatore la mancata migrazione dell'utenza fissa in questione e formalizzava quindi il "recesso" contrattuale.

Con successiva comunicazione del 20 maggio 2013 la società istante precisava all'operatore convenuto di essere venuta a conoscenza dall'agente Vodafone di zona che il passaggio dal precedente gestore in Vodafone dell'utenza fissa non "*e(ra) possibile*" e di aver per questo motivo formalizzato la disdetta contrattuale con la raccomandata di cui si è detto. Con la medesima comunicazione la società istante contestava le fatture ricevute dall'operatore (per complessivi euro 2.093,77) poiché relative in parte a servizi, relativi all'utenza fissa, mai fruiti, precisando ulteriormente di essere interessata a mantenere attive solo le due linee mobili, dichiarando, al riguardo, la propria disponibilità a pagare i corrispettivi relativi.

In data 1° ottobre 2013 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore convenuto al tentativo di conciliazione stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

1. "Azzerramento insoluto;
2. Interruzione fatturazione salvo che per le sim da mantenere attive ([REDACTED] E [REDACTED]);
3. Indennizzi ex delibera 73/11/CONS per la mancata attivazione dei servizi negli standard

previsti;

4. *Rimborso spese euro 200,00 per la presente procedura, salvo il maggior danno”.*

Nel corso del presente procedimento Vodafone non ha depositato la propria memoria difensiva, né ha prodotto documenti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei termini che seguono.

Al riguardo, va preliminarmente ricordato che la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere anche in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente, ed in concreto, attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame è pacifico che la portabilità della numerazione fissa della società istante non è andata buon fine. Di tanto l'istante è venuta a conoscenza, in data immediatamente antecedente alla formalizzazione della disdetta contrattuale, per il tramite dell'agente Vodafone di zona.

Al riguardo, l'operatore convenuto non risulta tuttavia aver comunicato alla società istante l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione. Nessun documento idoneo a provare l'inserimento nei sistemi di intercomunicazione tra gli operatori telefonici della richiesta di portabilità della numerazione in questione e la tempestività dell'ordinativo è stato, del resto, prodotto nell'ambito di questo procedimento, nel quale l'operatore Vodafone non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

In difetto della prova del corretto adempimento di Vodafone alle obbligazioni assunte, ne discende anzitutto il diritto dell'utente all'indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione, quantificato dall'art. 6, primo comma, dell'allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, in euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, da computarsi, nel caso di specie, nella misura del doppio, trattandosi di utenza *business*, così come previsto dall'art. 12, comma 2, della richiamata delibera.

A tale titolo la società istante ha quindi diritto alla percezione dell'importo di euro 540,00 (euro 10,00

DELIBERAZIONE
n. 132 del 1 settembre 2015

moltiplicati per gli 84 giorni intercorsi dall'11 gennaio 2013, data della sottoscrizione del contratto, al 5 aprile 2013, data di ricevimento da parte dell'operatore della raccomandata di disdetta contrattuale, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007: per un totale, quindi, di 54 giorni indennizzabili).

Per quanto sopra, la società Vodafone, che non ha perfezionato la migrazione dell'utenza fissa della società istante, non può neppure legittimamente pretendere il pagamento dei corrispettivi per i servizi non resi, relativi all'utenza in questione. E' pacifico, infatti, che l'utenza fissa n. [REDACTED] non è stata mai attivata da Vodafone.

Al riguardo, va tuttavia rilevato che la società istante ha chiesto l'"azzeramento" dell'insoluto, ma non ha prodotto nell'ambito di questo procedimento le fatture contestate, precisando invece, con riferimento ai servizi associati alle numerazioni mobili, la propria disponibilità al pagamento degli importi relativi.

Questo Ufficio non può quindi effettuare alcun riscontro rispetto alle fatture in contestazione indicando, analiticamente, quali siano gli importi dovuti, perché relativi alle sim mobili, e quelli invece dei quali la società Vodafone non può conseguire il pagamento, poiché associati all'utenza fissa in questione, mai migrata.

Tanto non esclude tuttavia che la società Vodafone vada condannata alla regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa della società istante da effettuarsi, in relazione ai corrispettivi afferenti l'utenza fissa in questione, mediante rimborso alla società istante degli importi che siano stati eventualmente corrisposti, ovvero mediante storno dei corrispettivi che non risultino pagati, dalla data di sottoscrizione contrattuale (11 gennaio 2013) alla data di perfezionamento della disdetta contrattuale formalizzata con raccomandata del 5 aprile 2013, oltre la quale nessun importo è dovuto dalla società istante all'operatore Vodafone in relazione all'utenza n. [REDACTED].

Tenuto conto dell'accoglimento delle domande avanzate dalla parte istante e della soccombenza dell'operatore nell'ambito di questo procedimento di definizione, della mancata adesione di Vodafone al tentativo obbligatorio di conciliazione, ma anche della mancata comparizione della società istante all'udienza di discussione della presente controversia, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 1° settembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 7 maggio 2014 dalla società Millemotivi [REDACTED] nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED], che l'operatore provveda:

DELIBERAZIONE
n. 132 del 1 settembre 2015

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante, della somma di euro 540,00 a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza fissa in questione;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa della società istante da effettuarsi, in relazione ai corrispettivi afferenti l'utenza fissa n. [REDACTED], mediante rimborso alla società istante degli importi che siano stati eventualmente corrisposti, ovvero mediante storno dei corrispettivi che non risultino pagati, dalla data di sottoscrizione contrattuale (11 gennaio 2013) alla data di perfezionamento della disdetta contrattuale formalizzata con raccomandata del 5 aprile 2013, oltre la quale nessun importo è dovuto dalla società istante all'operatore Vodafone in relazione all'utenza fissa in questione;
- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante, della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini