



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 32 /2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA BUCHICCHIO
XXXX XXXX E VODAFONE OMINITEL N.V./FASTWEB SPA/TELECOM
ITALIA SPA

L'anno duemilaquindici, il giorno 09 del mese di Novembre presso la
sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
x	

DELIBERA N. 32/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BUCHICCHIO XXXX XXXXX/ VODAFONE OMNITEL N.V.-FASTWEB
S.P.A.-TELECOM ITALIA S.P.A.
(PROT. NN.8115/C, 12610/C, 10928/C DEL 26/07/2014, 20/12/2013, 05/11/2013)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 0911/2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“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, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTE le istanze dell'utente Buchicchio xxxx xxxx, presentate nelle date 26/07/2014, 20/12/2013, 05/11/2013 nei confronti, rispettivamente, di VODAFONE OMNITEL N.V.-FASTWEB S.P.A.-TELECOM ITALIA S.P.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. L'utente stipulava in data 16/06/2011 un contratto business con Vodafone che prevedeva l'attivazione dell'offerta "VF chiavi in mano extra DSL" sul numero fisso (xxxx.xxxxxx) e sul mobile, conservando la portabilità del numero di cellulare utilizzato per la sua attività lavorativa di medico (xxxxxxxxxx). Detta promozione prevedeva un costo complessivo di € 79,00 per i primi sei mesi e di € 89,00 per i mesi successivi. Le fatturazioni, fin dall'inizio, riportavano costi elevati e ingiustificati, non rispondenti alla promozione sottoscritta. Inoltre, veniva attivata un'ulteriore utenza mobile (xxxxxxxxxx) indicata in fatturazione, ma mai richiesta, ed associata ad un numero fisso sconosciuto (xxxx.xxxxxxx). Successivamente, l'utente attivava una nuova promozione al costo di € 39,00 al mese per 12 mesi, ma anche in questo caso la fatturazione non era rispettosa delle condizioni contrattuali sottoscritte.

L'utente chiede:

- a) € 1.000,00 per la perdita del numero di cellulare xxxxxxxxxxxx;
- b) € 915,00 per i 61 giorni di distacco della linea telefonica;
- c) € 2.845,00 per violazione dell'art.8 all.A Del. 73/11 per 569 giorni di servizio non richiesto "VF ed internet super flat";
- d) € 710,00 per violazione dell'art.8 All. A Del. 73/11 per 142 giorni di servizio non richiesto "Opzione traffico incluso adsl";
- e) Rimborso di tutte le somme pagate per servizi non richiesti;
- f) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Per quanto concerne la Società FASTWEB, l'utente, nell'aprile 2013, passava contrattualmente a questo operatore per l'utenza fissa xxxxxxxx e quella mobile xxxxxxxxx. Per effetto del passaggio, l'utente ha perduto il numero xxxxxxxxx. Chiede, pertanto, un indennizzo di € 4.000,00 per la perdita della numerazione attiva da più di dieci anni.

Con riferimento, infine, all'operatore TELECOM ITALIA, l'utente attribuisce a quest'ultimo la responsabilità diretta nella mancata migrazione del numero di cellulare xxxxxxxxx e della perdita definitiva della numerazione. Chiede, dunque, un indennizzo di € 4.000,00 per la perdita della numerazione suindicata.

2. VODAFONE OMNITEL N.V. contesta, nelle proprie memorie difensive, quanto dedotto ed eccepito dall'utente e afferma che nessuna responsabilità poteva essere attribuita alla Società che ha operato con regolarità, trattando la richiesta

dell'utente con la dovuta tempistica. Propone, a titolo conciliativo, lo storno di tutta la posizione debitoria, compreso il ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero crediti. La FASTWEB evidenzia che l'utente aveva richiesto solo la portabilità del numero fisso e che non risulta alla Società alcuna richiesta di *mobile number portability* (MNP) e che quindi il numero di utenza mobile non era mai entrato nella disponibilità della FASTWEB. Pertanto, la perdita della numerazione era dipesa da altri gestori e la Società non è incorsa in alcun inadempimento contrattuale. Chiede, dunque, di rigettare l'istanza di definizione. TELECOM ITALIA, dal canto suo, respinge ogni responsabilità nella vicenda in quanto la vertenza riguarda la mancata migrazione di linee fisse e mobili da un OLO ad un altro OLO e chiede di rigettare ogni richiesta di indennizzo avanzata nei propri confronti.

3. In via preliminare, va evidenziata la riunione dei tre procedimenti, in considerazione della omogeneità delle controversie e del collegamento funzionale delle stesse. Tanto premesso, le richieste avanzate dall'istante possono ritenersi parzialmente accoglibili per le motivazioni che seguono. Per quanto concerne la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione di rete mobile xxxxxxxx, la stessa non può ritenersi accoglibile nei confronti di ciascun operatore. Nello specifico, l'istante ha dichiarato che in data 11 marzo 2013, mediante due raccomandate, esercitava il diritto di recesso, in quanto intendeva richiedere il trasferimento dell'utenza di rete mobile unitamente all'utenza di rete fissa verso altro operatore. Tale asserzione è supportata dal documento n.5, allegato in copia agli atti, avente ad oggetto "Richiesta recesso contratto Vodafone Business compreso contratto Smart Professional sud Edition". Orbene, a fronte del recesso, l'istante non ha documentato la richiesta di portabilità numerica (MNP). Infatti, all'atto di sottoscrizione del contratto di abbonamento con FASTWEB, prodotto in copia agli atti, si evince la volontà di richiedere la portabilità della sola risorsa numerica di rete fissa (0971.57731). Pertanto, in assenza di volontà espressa dell'istante, nessuna responsabilità è ascrivibile a FASTWEB che non ha ricevuto alcun relativo ordinativo, né a TELECOM ITALIA che, pur essendo "DONOR" e quindi effettivo detentore della risorsa mobile, transitata in Telecom per effetto del recesso, non ha alcuna responsabilità alla luce della Delibera 147/11/CIR quale soggetto estraneo da qualsivoglia rapporto contrattuale *inter partes*. Pertanto, la richiesta di liquidazione per perdita di numerazione non può ritenersi accoglibile. Le uniche doglianze sollevate dall'istante che meritano accoglimento sono quelle afferenti al ciclo di fatturazione emesso da VODAFONE nel corso del rapporto contrattuale. Invero, con la ricezione delle fatture, l'istante riscontrava una palese difformità tra le condizioni economiche convenute contrattualmente e quelle effettivamente applicate. A fronte dei molteplici reclami, la Società Vodafone non ha documentato la correttezza delle fatturazioni, ma si è limitata ad asserire in memoria che, a seguito del mancato pagamento di due fatture (la n.ADO1093641 di € 488,99 e la n. ADO4261999 di € 376,89) ha proceduto alla sospensione dei servizi in data 10 aprile 2014. Invero, non ha consentito all'istante di verificare l'effettivo consumo e le

condizioni economiche applicate, in difformità al quadro regolamentare di cui alla Delibera 126/07/CONS. Pertanto, la richiesta di storno e/o rimborso degli importi insoluti e di quelli fatturati in eccedenza può ritenersi accoglibile. Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi disposta da Vodafone a far data dal mese di Aprile 2013, in quanto la stessa deve ritenersi legittima atteso il mancato pagamento delle due fatture sopra citate. Sul punto, l'istante, in fase di contestazione degli importi non riconosciuti, avrebbe dovuto dimostrare l'avvenuto pagamento parziale delle stesse, allegando copia del versamento delle somme riconosciute. Inoltre, la sospensione è stata disposta successivamente alla nota del 19 marzo 2013, con la quale l'istante ha formalmente manifestato la volontà di recedere dal rapporto contrattuale. Parimenti, non può ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il servizio "VF ed Internet Super Flat" e "Opzione traffico incluso ADSL", in quanto non si tratta di applicazione di un servizio non richiesto, ma di una tariffazione difforme da quella convenuta contrattualmente. Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami a partire dal primo, datato 13 Marzo 2013. Pertanto, ai sensi dell'art.11 dell'allegato A, l'istante ha diritto alla liquidazione dell'importo di € 58,00 a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di € 1,00 *pro die* per il numero di 58 giorni intercorrenti dal 13 aprile 2013 (decurtati i 30 giorni di tempo per fornire risposta) al 10 giugno 2013 (data di udienza innanzi al Co.Re.Com., in cui c'è stata la prima interlocuzione tra le parti). Per concludere, tutte le ulteriori richieste sollevate nella memoria autorizzata non possono essere prese in considerazione, in quanto ultronee al *petitum* di cui alla domanda di conciliazione.

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

- La Società Vodafone Omnitel è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 7.1330743, mediante lo storno degli importi insoluti ed il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, maggiorati degli interessi legali, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro delle attività gestionali e/o recupero crediti;
- La Società Vodafone Omnitel è tenuta, altresì, a liquidare l'importo di € 58,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 marzo 2013, ai sensi dell'art.11 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS;
- Ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS e ss.mm.ii., niente è dovuto per le spese di procedura in

quanto la Società Vodafone aveva proposto lo storno della posizione debitoria già in sede conciliativa;

- Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259
- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 09/11/2015

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia