



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 24
del 14/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente s.r.l. contro le compagnie telefoniche
TELECOM Italia s.p.a. e VODAFON n.v.

L'anno duemilasedici,(2016) il giorno quattordici(14) del mese di Marzo(03), nella sede di Via
Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

IL COMITATO CORECOM

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle Comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome , che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/cons e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l’istanza pervenuta in data 09/09/2014 prot. n. 1422/COM/14 con la quale l’utente s.r.l. ha chiesto l’intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. e Vodafone n.v. L’istanza riguardava la richiesta di indennizzo per l’attivazione di una migrazione non richiesta , di servizi non richiesti, oltre all’indennizzo per il mancato funzionamento della linea dal 10.05.2014 al 18.08.2014 (incluso);

CONSTATATO che in data 9 settembre 2014 si è tenuta l’udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, in sede di udienza di definizione tenutasi in data 28 ottobre 2014, l’utente ha definito un accordo solo con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. rimettendo al Comitato la definizione verso l’altra compagnia telefonica ovvero la Omitel n.v.

VISTA la documentazione rimessa dalle parti si osserva che la compagnia telefonica Vodafone N.V.. con nota inviata via Fax in data 6/10/2014 acquisita in pari data al protocollo al n. 1604 /COM /14 ha presentato le proprie memorie difensive al termine delle quali la “ *resistente Società ritiene doveroso affermare e concludere che le richieste formulate dall’utente a mezzo del suo difensore con l’istanza di definizione possono essere accolte nella misura dell’annullo e storno di tutte le fatture emesse, ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero credito della società Ge:Ri.s.p.a. Corresponsione di una somma di €1.000,00 (mille/00) a titolo di ristoro per il disagio occorso*”.

La Telecom Italia s.p.a. non ha presentato memorie difensive e tantomeno documentazione circa la procedura di migrazione.

L’utente per il tramite del suo legale Fulvio Di Nola , ha rimesso via mail inviata in data 22/10/2014 acquisita la protocollo CORECOM in data 23/10/2014 al n. 1717/COM/14 le proprie memorie difensive che in sostanza costituiscono anche memorie di replica atteso che riprendono e replicano le motivazioni addotte dalla Vodafone N.V.

VERIFICATO che il reclamo verte su una presunta migrazione avvenuta da Telecom Italia s.p.a. a Vodafone N.V. senza l'assenso dell'utente; conseguentemente a tale migrazione l'utente si è trovato titolare di un pacchetto che conteneva oltre al servizio voce, anche il servizio ADSL ed un piano tariffario "Partita IVA Mini" con due numerazioni mobili.

CONSTATATO che le procedure di migrazione sono dettate dalla delibera 247/07/CONS dell'AGCOM la quale ha l'intento di dettare misure *"a tutela dei consumatori , in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'art.1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40"*.

TENUTO CONTO che il reclamo verte sulla contestazione dell'utente in merito alla sua assoluta mancanza di volontà di attivare un contratto con la Vodafone n.v. la compagnia telefonica, doveva nelle memorie difensive in primo luogo presentare copia dello stesso e non limitarsi a dire che la migrazione è avvenuta a seguito della volontà dell'utente. Inoltre, nelle memorie difensive la compagnia telefonica ha implicitamente ammesso la fondatezza del reclamo dell'utente visto che ha proposto lo storno di tutte le fatture , il ritiro delle pratiche di recupero credito a proprie spese ed infine la somma a ristoro di €. 1000,00(mille/00)

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 860 del 28/01/2016 che si allega alla presente;

Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

- che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 86/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 860 del 28/01/2016 che si allega alla presente, decide che l'istanza dell'utente può essere accolta in parte, in quanto il mancato funzionamento è dipeso dal mancato collegamento della "station " inviata da Vodafone e non accettata dall'utente;
- condanna la compagnia telefonica Vodafone n.v. al pagamento di €. 1.505,00 (millecinquecentocinque/00) per servizi non richiesti ai sensi dell'art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;
- condanna la Vodafone allo sgravio delle fatture emesse a carico dell'utente , atteso che i servizi sono stati attivati senza la volontà dell'utente;
- condanna la compagnia telefonica Vodafone n.v. al pagamento di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in favore dell'utente. Per spese di giudizio;
- tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione fino all'effettivo soddisfo.

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

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.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.

La presente delibera formata da n.4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore del Servizio
Ing. Riccardo Tamburro



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





corecom
MOLISE



Ministero per le Politiche
Regionali e Locali

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0000860/16 Del 28/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

SEDE

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n.86/2014

Premesso

In data 09.09.2014 è stata presentata dall'utente _____ s.r.l. una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1422/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. e Vodafone n.v

L'istanza riguardava la richiesta di rimborso di indennizzo a per l'attivazione di una migrazione non richiesta, di servizi non richiesti, oltre all'indennizzo per il mancato funzionamento della linea dal 10.05.2014 al 18/08/2014 (incluso).

L'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 9 settembre 2014, mentre in sede di udienza di definizione tenutasi in data 28 ottobre 2104, l'utente ha definito un accordo solo con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. rimettendo al Comitato la definizione verso l'altra compagnia telefonica ovvero la OMNITEL N.V..

Per tale motivazione è stralciata della presente istruttoria la posizione della sola compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 22 settembre 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 28 ottobre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 24/10/2014 e le memorie di replica (entro i tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

La compagnia telefonica Vodafone V.N. con nota inviata via FAX in data 6.10.2014 acquisita in pari data al protocollo al n°1604/COM/14 ha presentato le proprie memorie difensive al temine delle quali la *"resistente Società ritiene doveroso affermare e concludere che le richieste formulate dall'utente a mezzo del suo difensore con l'istanza di definizione possono essere accolte nella misura dell'annullo e storno di tutte le fatture emesse, ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero credito della società Ge.Ri. S.p.a. Corresponsione di una somma di €. 1.000,00 (mille/00) a titolo di ristoro per il disagio occorso..."*

La Telecom Itala s.p.a. non ha rimesso memorie difensive e tantomeno documentazione circa la procedura di migrazione.

L'utente per il tramite del suo legale Fulvio Di Nola, ha rimesso via mail inviata in data 22/10/2014 acquisita al protocollo CORECOM in data 23/10/2014 al n° 1717/COM/14 le proprie memorie difensive che in sostanza costituiscono anche memori di replica atteso che riprendono e replicano le motivazioni addotte dalla Vodafone v.n..

fta

Nel merito.

Il reclamo verte su una presunta migrazione avvenuta da Telecom Itala s.p.a. a Vodafone V.N., senza l'assenso dell'utente; conseguentemente a tale migrazione l'utente si è trovato titolare di un pacchetto che conteneva oltre al servizio voce, anche il servizio ADLS ed un piano tariffario "Partita IVA Mini" con due numerazioni mobili.

La procedura di migrazione sono dettate dalla delibera 274//07/CONS dell'AGCOM la quale *nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient), fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).*

Tenuto conto che il reclamo verte sulla contestazione dell'utente in merito alla sua assoluta mancanza di volontà di attivare un contratto con la Vodafone V.N. la compagnia telefonica, doveva nelle memorie difensive in primo luogo presentare copia dello stesso e non limitarsi a dire che la migrazione è avvenuta a seguito della manifesta volontà dell'utente. Inoltre, nelle memorie difensive la compagnia telefonica ha implicitamente ammesso la fondatezza del reclamo dell'utente visto che ha proposto lo storno di tutte le fatture, il ritiro delle pratiche di recupero credito a proprie spese ed infine la somma a ristoro di € 1.000,00 (mille/00)

Conclusione



La migrazione da un punto di vista formale si presume sia avvenuta secondo modi e tempi stabiliti; il mancato funzionamento è dipeso dalla circostanza che l'utente non ha preso in carica la centralina "station" la quale serve sia per l'attivazione del servizio ADSL che per il servizio Fonia.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta dell'utente di indennizzo per il mancato funzionamento della linea non vada accolta, perché il mancato funzionamento della linea telefonica è dipeso presuntivamente dal mancato collegamento della "station" inviata dalla Vodafone V.N. ma non accettata dall'utente.

Per quanto attiene l'altra richiesta di indennizzo ovvero quella per l'attivazione di servizi non richiesti, a parere dello scrivente l'istanza può essere accolta.

I servizi non richiesti, sono quantificabili nel numero di tre, ovvero 1^ pacchetto la linea Fonia, 2^ pacchetto la linea ADSL e 3^ pacchetto utenze mobili (pacchetto IVA Mini).

L'importo da applicare è quello indicato dall'art.8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS che prevede un indennizzo per ogni servizio non accessorio di Euro 5,00 (cinque/00) al giorno.

I giorni per i quali moltiplicare l'indennizzo sono 101, ovvero dal 10 maggio 2014 al 18/08/2014 (data di rientro in Telecom), pertanto l'indennizzo complessivo ammonta ad Euro 1.505,00(millecinquecentocinque/00), così determinato: Euro 15,00 al giorno per i tre servizi come sopra indicati attivati e non richiesti, per 101 giorni.

Si ritiene inoltre che l'utente venga sgravato delle fatture emesse dalla ditta Vodafone V.N. per tutto il periodo preso in considerazione, atteso che i servizi ed i piani tariffari sono stati attivati senza la volontà dell'utente, così come la venga ritirata a cura e spese la pratica di recupero crediti attivata per l'utenza telefonica in questione.

Per quanto attiene le spese di giudizio, in via equitativa si ritiene di quantificarle in Euro 150,00 (centocinquanta/00), da porre a carico della compagnia telefonica Vodafone V.N.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDANDE

08/02/2016

F. M. I. A.

Il funzionario

Dott. Lucio Dalla Torre

Lucio Dalla Torre