



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

Deliberazione n° 08
del 17/02/2016

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Carnevale contro la compagnia telefonica Vodafone s.p.a.

L'anno DUEMILASEDICHI, il giorno DICIASSETTE del mese di FEBBRAIO, 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		X
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente	<i>S. Miletì</i>	
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente	<i>V. Cimino</i>	

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 26/09/2014 prot. n. 1573/COM/14 con la quale il Sig. Carnevale ha chiesto l’intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la compagnia telefonica Vodafone s.p.a. ;

VISTA la nota del 26/09/2014 con cui il Corecom ha comunicato alle parti , ai sensi dell’art. 14 del Regolamento, l’avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l’udienza al 17 ottobre 2014 ore 18, 00 ed i termini per lo scambio di memorie e controdeduzioni;

CONSIDERATO che la compagnia telefonica ha emesso le note di credito così come riportato nella sua nota del 19 aprile 2014, ma non ha rimborsato alcun indennizzo per i disservizi lamentati dall’utente pertanto l’istanza è ammissibile;

VISTA la documentazione rimessa dalle parti e considerato che:

L’utente in sede di presentazione del modello GU14 ha rimesso la nota inviata alla Vodafone Omnitel N.V. in data 25/11/2013 e le note inviate dall’Avv. Mario Greco alla compagnia telefonica rispettivamente in data 17 gennaio 2014 - 05 febbraio 2014 - 1^ aprile 2014 – 19 aprile 2014 e 27 maggio 2014, nonché la nota inviata in data 10 giugno 2014 dalla compagnia telefonica;

RITENUTO che la compagnia telefonica ha presentato le memorie difensive con nota acquisita al protocollo del CO.RE.COM. al n° 1637/COM/14 del 10.10.2014, contenenti anche le copie delle note inviate all’Avv. Mario del Greco rispettivamente in data 5 febbraio 2014 - 19 aprile 2014 e 10 giugno 2014;

VISTE le note prodotte dalla compagnia telefonica per mezzo del suo legale Caputo, che la stessa ha inviato a tutto il 19 aprile 2014 il codice di migrazione errato (KH087412900547007), così da non consentire all’utente la corretta migrazione, solo con la nota del 10 giugno 2014 la compagnia telefonica ha indicato “forse” il codice migrazione corretto (JKH087412900547007D) quando

ormai era troppo tardi e l'utente era stato costretto a sottoscrivere un nuovo contratto con un'altra compagnia telefonica e con una nuova numerazione;

RITENUTO che l'istanza di indennizzo presentata dall'utente, circa l'omessa portabilità del numero può essere accolta in quanto i servizi attivati erano sia quello voce, che ADSL, viene riconosciuto ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS l'indennizzo giornaliero di Euro 5,00 (cinque/00), per ciascun servizio non accessorio, e per ogni giorno d'interruzione.

Poiché l'interruzione ha avuto inizio a novembre 2013, ma l'utente non ha indicato il giorno preciso, il calcolo decorre dal 30 novembre 2013 a tutto il 27 maggio 2014, per complessivi 172 giorni.

L'indennizzo, pertanto da calcolare è di €. 5,00 (cinque/00) al giorno per la linea Voce ed €.5,00 (cinque/00) al giorno per la linea ADSL da moltiplicare per 172 giorni, per un importo complessivo di €. 1.720,00 (millesettecentoventi/00), ai quali vanno aggiunte le spese di giudizio che si possono quantificare in €.100,00 (cento/00).

Per quanto attiene la perdita del numero di telefono, pur riconducibile alla responsabilità della Vodafone Omnitel, si osserva che l'utente ha omesso di indicare il numero di anni di precedente utilizzo, per cui ai sensi dell'art. 9 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, si può riconoscere solo l'annualità 2013 e l'annualità 2014 perchè comprovate da entrambe le parti.. Alla luce di quanto sopra, l'indennizzo che si ritiene sia corretto da applicare è di €. 200,00 (duecento/00), per la perdita della numerazione, ovvero €. 100,00 per i due anni certi (2013 e 2014).

La compagnia telefonica, inoltre è obbligata a stornare l'intera posizione debitoria eventualmente ancora posta a carico dell'utente ed a ritirare ogni eventuale azione di recupero del credito maturato sull'utenza telefonica 0874460652;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. N. 517/2016 del 19/01/2016 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. 95/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 517/2016 del 19/01/2016 che si allega alla presente, conseguentemente condanna la Vodafone Omnitel s.p.a. a corrispondere in favore dell'istante Carnevale circa l'omessa portabilità del numero può essere accolta in quanto i servizi attivati erano sia quello voce, che ADSL, viene riconosciuto ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS l'indennizzo giornaliero di Euro 5,00 (cinque/00), per ciascun servizio non accessorio, e per ogni giorno d'interruzione.
- Poiché l'interruzione ha avuto inizio a novembre 2013, ma l'utente non ha indicato il giorno preciso, il calcolo decorre dal 30 novembre 2013 a tutto il 27 maggio 2014, per complessivi 172 giorni.
- L'indennizzo, pertanto da calcolare è di €. 5,00 (cinque/00) al giorno per la linea Voce ed €.5,00 (cinque/00) al giorno per la linea ADSL da moltiplicare per 172 giorni, per un importo complessivo di €. 1.720,00 (millesettecentoventi/00), ai quali vanno aggiunte le spese di giudizio che si possono quantificare in €.100,00 (cento/00).
- Per quanto attiene la perdita del numero di telefono, pur riconducibile alla responsabilità della Vodafone Omnitel, si osserva che l'utente ha omesso di indicare il numero di anni di

precedente utilizzo, per cui ai sensi dell'art. 9 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, si può riconoscere solo l'annualità 2013 e l'annualità 2014 perchè comprovate da entrambe le parti. Alla luce di quanto sopra, l'indennizzo che si ritiene sia corretto da applicare è di €. 200,00 (duecento/00), per la perdita della numerazione, ovvero €. 100,00 per i due anni certi (2013 e 2014).

- La compagnia telefonica, inoltre è obbligata a stornare l'intera posizione debitoria eventualmente ancora posta a carico dell'utente ed a ritirare ogni eventuale azione di recupero del credito maturato sull'utenza telefonica 0874460652.
- 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.

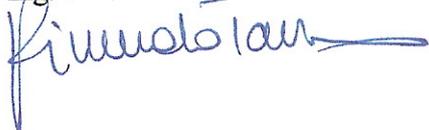
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso 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 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 Vice Presidente
Avv. Giuseppe Mileti



Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0000517/16 Del 19/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°95/2014

Premesso

In data 26/09/2014 è stata presentata dall'utente Carnevale una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1573/COM/14, avverso la compagnia telefonica Vodafone s.p.a..

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente la mancata migrazione a causa dei codici di migrazione forniti in modo errato dalla compagnia telefonica.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 12/09/2014, e si è conclusa con esito negativo, atteso che l'offerta presentata dalla compagnia telefonica è stata ritenuta non soddisfacente.

Si osserva che:

La richiesta dell'utente riguarda l'indennizzo per la ritardata migrazione, e l'indennizzo per la perdita della numerazione.

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 26 settembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 17 ottobre 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

La compagnia telefonica ha emesso le note di credito così come riportato nella sua nota del 19 aprile 2014, ma non ha rimborsato alcun indennizzo per i disservizi lamentati dall'utente pertanto l'istanza è ammissibile.

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione del modello GU14 ha rimesso la nota inviata alla Vodafone Omnitel N.V. in data 25/11/2013 e le note inviate dall'Avv. Mario Greco alla compagnia telefonica rispettivamente in data 17 gennaio 2014 - 05 febbraio 2014 - 1^ aprile 2014 - 19 aprile 2014 e 27 maggio 2014, nonché la nota inviata in data 10 giugno 2014 dalla compagnia telefonica.

La compagnia telefonica ha presentato le memorie difensive con nota acquisita al protocollo del CO.RE.COM. al n° 1637/COM/14 del 10.10.2014, contenenti anche le copie delle note inviate all'Avv. Mario del Greco rispettivamente in data 5 febbraio 2014 - 19 aprile 2014 e 10 giugno 2014.

Nel merito.

Si osserva nella lettura delle note prodotte dalla compagnia telefonica per mezzo del suo legale Caputo, che la stessa ha inviato a tutto il 19 aprile 2014 il codice di migrazione errato (KH087412900547007), così da non consentire all'utente la corretta migrazione, solo con la nota

R. Tam

[Handwritten mark]

del 10 giugno 2014 la compagnia telefonica ha indicato "forse" il codice migrazione corretto (JKH087412900547007D) quando ormai era troppo tardi e l'utente era stato costretto a sottoscrivere un nuovo contratto con un'altra compagnia telefonica e con una nuova numerazione.

Conclusione

L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, circa l'omessa portabilità del numero può essere accolta.

Poichè i servizi attivati erano sia quello voce, che ADSL, viene riconosciuto ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS l'indennizzo giornaliero di Euro 5,00 (cinque/00), per ciascun servizio non accessorio, e per ogni giorno d'interruzione.

Poiché l'interruzione ha avuto inizio a novembre 2013, ma l'utente non ha indicato il giorno preciso, il calcolo decorre dal 30 novembre 2013 a tutto il 27 maggio 2014, per complessivi 172 giorni.

L'indennizzo, pertanto da calcolare è di €. 5,00 (cinque/00) al giorno per la linea Voce ed €.5,00 (cinque/00) al giorno per la linea ADSL da moltiplicare per 172 giorni, per un importo complessivo di €. 1.720,00 (millesettecentoventi/00), ai quali vanno aggiunte le spese di giudizio che si possono quantificare in €.100,00 (cento/00).

Per quanto attiene la perdita del numero di telefono, pur riconducibile alla responsabilità della Vodafone Omnitel, si osserva che l'utente ha ommesso di indicare il numero di anni di precedente utilizzo, per cui ai sensi dell'art. 9 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, si può riconoscere solo l'annualità 2013 e l'annualità 2014 perchè comprovate da entrambe le parti.. Alla luce di quanto sopra, l'indennizzo che si ritiene sia corretto da applicare è di €. 200,00 (duecento/00), per la perdita della numerazione, ovvero €. 100,00 per i due anni certi (2013 e 2014).

La compagnia telefonica, inoltre è obbligata a stornare l'intera posizione debitoria eventualmente ancora posta a carico dell'utente ed a ritirare ogni eventuale azione di recupero del credito maturato sull'utenza telefonica 0874460652

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
19/04/2016


Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre
