

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 87 /2013

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

OGGETTO

Definizione della controversia ~~XXXXXXXXXX~~ /Vodafone Omnitel N.V.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – 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 elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/3698/12, con la quale la società [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota prot. n. VC/3818/12, con la quale 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 di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società [REDACTED] ha proposto istanza di definizione della controversia contestando nei confronti di Vodafone l'omessa portabilità delle risorse numeriche [REDACTED] e [REDACTED] da Fastweb S.p.A. a Vodafone.

In particolare, esponeva quanto segue:

"In data 16.03/2010 firmavamo un contratto con Vodafone denominato <Rete Unica>, tramite un agente in forza all'agenzia [REDACTED] di Udine. Quest'ultimo ci assicurava che i nostri numeri di rete fissa, allora in Fastweb, sarebbero stati portati in Vodafone. Il servizio veniva attivato in data 07/04/2010 con dei numeri provvisori. In data 06/10/2010 l'agenzia B-Trade, dopo ripetuti solleciti, ci informava che solo dopo aver fatto

rientrare i numeri fissi Fastweb in Telecom, si sarebbe potuto procedere alla portabilità degli stessi in Vodafone. Firmavamo pertanto la documentazione inviataci da Vodafone per gestire il rientro in Telecom dei nostri numeri. In data 29/07/11, visto che neanche il rientro in Telecom era avvenuto e che non riuscivamo a conferire né con Vodafone né con l'agenzia, inviavamo formale disdetta. In data 12/09/2011 abbiamo richiesto a Vodafone, tramite raccomandata, il rimborso di quanto pagato per un servizio mai usufruito e lo storno delle fatture non ancora saldate".

Per quanto esposto chiedeva:

- "1) il rimborso di quanto pagato per un servizio mai usufruito;
- 2) lo storno delle fatture non ancora saldate;
- 3) l'indennizzo per omessa portabilità dei numeri di rete fissa, come previsto dall'articolo 7 della delibera n. 124/10/CONS.
- 4) l'indennizzo per le mancate risposte ai reclami, così come previsto dall'articolo 12 della delibera n. 124/10/CONS.
- 5) il rimborso delle spese sostenute per la gestione del contenzioso presso il Corecom di Trieste.
- 6) il rimborso delle parcelle del consulente aziendale al quale ci siamo dovuti rivolgere per la gestione del detto contenzioso".

A comprova di quanto dedotto produceva l'istanza di conciliazione con allegata la documentazione già prodotta in atti (contratto con Vodafone del 16 marzo 2010; una lettera AR del 28 febbraio 2011; una lettera AR del 29/07/2011; una raccomandata A/R del 12/09/2011, oltre a fax vari). L'operatore convenuto, non costituitosi, si dichiarava disponibile, nelle vie brevi, a comporre bonariamente la controversia.

Da ultimo, venivano, quindi, disposte integrazioni istruttorie nei confronti di Vodafone e degli operatori terzi non convenuti, Telecom e Fastweb.

Telecom depositava le videate Pitagora comprovanti quanto segue: "dn [redacted] attivazione standard NPG olo Fastweb eseguita il 12/03/07; - attivazione standard NPG olo Placet (da olo Fastweb) eseguita il 18/04/11" mentre per il "dn [redacted] - attivazione standard NPG olo Fastweb eseguita il 12/03/07; - attivazione standard NPG olo Placet (da olo Fastweb) eseguita il 18/04/11. Nessuna richiesta di rientro risulta sia stata direttamente indirizzata a Telecom Italia spa".

Da par suo, il gestore Fastweb precisava che:

"1) in data 30/10/2006 la [redacted] sottoscriveva proposta di abbonamento Company in favore di Fastweb s.p.a. richiedendo la portabilità dei nr.i 0434551780 e 043451802; 2) Il rapporto contrattuale discendente dalla proposta di abbonamento di cui al punto precedente si perfezionava con la portabilità dei numeri richiesti e in particolare con l'attivazione dei servizi; 3) per le due risorse numeriche sopra indicate la scrivente società, in data 5/4/2011, riceveva n. 2 richieste di c.d. number portability pura da parte dell'operatore Planetel S.r.l.; 4) la predetta procedura di number portability pura veniva espletata dall'operatore recipient in data 18/4/2011 per entrambe le utenze che pertanto da tale momento non erano (e non solo) più nella disponibilità di Fastweb S.p.A.; 5) successivamente la [redacted] inviava all'indirizzo di Fastweb S.p.A. lettera di recesso a seguito della quale, sempre nel 2011, seguiva la chiusura del rapporto contrattuale in essere".

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le domande della ricorrente meritano di essere accolte con i limiti di seguito precisati.

In merito alla richiesta di "rimborso di quanto pagato per un servizio mai usufruito", la stessa non merita accoglimento in quanto genericamente formulata e non documentata posto che il ricorrente non si premura nemmeno di allegare le fatture oggetto del richiesto rimborso.

In merito alle richieste di "rimborso delle spese sostenute per la gestione del contenzioso presso il Corecom di Trieste" e di "rimborso delle parcelle del consulente aziendale", si ritiene equo liquidare la somma di € 200,00 in favore dell'istante a titolo di rimborso delle spese di procedura ex articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Meritano, invece, accoglimento le rimanenti richieste della ricorrente, atteso che la responsabilità in ordine alla scorretta gestione del cliente, alla omessa portabilità delle risorse numeriche e alla mancata risposta ai reclami è imputabile, in assenza di prova contraria, a Vodafone.

Per quanto riguarda lo "storno delle fatture non ancora saldate", la relativa domanda va accolta in quanto la ricorrente, dopo aver tentato di risolvere inutilmente le problematiche, si vedeva costretta a trasferire le risorse numeriche ad altro gestore, ancora nell'aprile del 2011 chiedendo la cessazione del contratto in essere con il gestore convenuto. Pertanto, Vodafone è tenuta a disporre lo storno della posizione contabile amministrativa ancora aperta a carico della Tecnoservice S.r.l. e il ritiro della relativa pratica recupero crediti.

Per quanto riguarda l'omessa portabilità delle utenze fisse, in assenza di prova contraria e atteso che il gestore non ha dimostrato di aver fornito adeguata informativa in ordine ai termini e alle modalità di erogazione del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 3, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, è fondato il diritto della ricorrente al riconoscimento e alla liquidazione dell'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo il quale "nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo", parametro da calcolarsi in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Per quanto riguarda il periodo da indennizzare, si ritiene di considerare il periodo compreso tra il 20 aprile 2010 (data dell'intervento tecnico da parte di Vodafone) e il 5 aprile 2011 (data in cui la [redacted] sottometteva l'ordine di portabilità pura a Fastweb), per un totale di 350 giorni.

Merita, invece, positiva considerazione la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami da liquidarsi nella misura massima di € 300,00 avuto riguardo ai parametri previsti dall'art. 11 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

CONSIDERATO che la società Vodafone non ha dimostrato di avere correttamente gestito la posizione della ricorrente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per l'omessa portabilità dei numeri aziendali, per la mancata risposta ai reclami e per la non corretta posizione del cliente è imputabile, in assenza di qualsiasi elemento di prova, esclusivamente alla società Vodafone secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 200,00 (duecento/00);

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/4657/13, 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 parziale dell'istanza formulata dalla [redacted] è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere le seguenti somme:

a) € 3.500,00 (tremilacinquecento/00) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità delle utenze intestate alla ricorrente, computato in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo il quale *"nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"*, parametro da calcolarsi in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, per il numero di 350 giorni intercorrente tra il 20 aprile 2010 (data dell'intervento tecnico da parte di Vodafone) e il 5 aprile 2011 (data in cui è stato sottomesso l'ordine di portabilità pura da altro operatore).

b) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, da liquidarsi nella misura massima avuto riguardo ai parametri previsti dall'art. 11 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

con la precisazione che i predetti importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

2. La società Vodafone Omnitel N.V., è tenuta, in favore della ricorrente, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa della stessa mediante lo *"storno delle fatture non ancora saldate"* disponendo, altresì, il ritiro della relativa pratica recupero crediti.

3. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 200,00 (duecento/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.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente 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. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, 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 FRANCIA -