



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 14 del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/VODAFONE OMNITEL NV
Definizione della controversia (prat. GU14 n.329/3191/2011/Zin) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2012 addì 3 del mese di maggio nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari;

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000 n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c), dello Statuto della Regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/ è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi:

DAL 18 / 05 / 201
AL 24 / 05 / 201

Bari,

_____/_____/_____

L'INCARICATO

Flavio

[Signature]

Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS);

Vista l'istanza GU14 (prot. n. 20110017066) con la quale la società _____, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, titolare dell'utenza n. _____, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel NV relativa al disservizio consistente nel ritardo nella procedura di migrazione e rientro dell'utenza in Telecom Italia;

Rilevato che l'istante, unitamente al formulario GU14, depositava formulario GU5 per l'avvio della procedura d'urgenza;

Vista la nota (prot. n. 20110017226) con la quale questo ufficio inviava al gestore nota mail di richiesta di memorie difensive, assegnando termine di 5 giorni per la produzione di memorie e/o documentazione;

Rilevata la mancata produzione di memorie nei termini assegnati, a seguito della quale la scrivente Autorità emetteva il provvedimento n. 6/2011 ordinando al gestore di porre in essere ogni opportuna azione volta alla completa liberazione della linea;

Vista la nota (prot. n. 20110019125) con la quale questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;

Rilevato che con nota mail (prot. n. 20110020343) il gestore depositava rituali memorie difensive e relativa documentazione;

Considerato che all'udienza del 20.12.2011 precisati i fatti e le richieste ed esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;

Considerato che con nota mail del 5.3.2012 (prot. 20120005028), il rappresentante di parte istante comunicava di aver chiesto l'archiviazione del procedimento avviato per il medesimo oggetto nei confronti del gestore Telecom Italia S.p.A., avendo quest'ultimo dato prova della propria estraneità rispetto ai fatti contestati;

Considerato che con nota (prot. 20120005019) questa Autorità invitava il gestore Telecom - ai sensi dell'art.18 co. 2 Del. 173/07/CONS- a fornire informazioni e produrre documentazione in ordine alla gestione della richiesta di rientro della numerazione;

Vista la nota mail (prot. 20120005531) con la quale Telecom Italia inviava memoria illustrativa e relativa documentazione in relazione a quanto richiesto.

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Maria Zingaro;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

1.Oggetto della controversia

La società _____, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, in data 20 maggio 2011, inoltrava al gestore Vodafone, richiesta di rientro della numerazione n. _____ in Telecom Italia. Tanto veniva richiesto per mezzo di sottoscrizione dell'apposito modulo di rientro inviato per conoscenza anche a Telecom Italia.

Con tale richiesta l'utente manifestava, in buona sostanza, la volontà di recedere dal contratto in essere e di rientrare nel più breve tempo possibile in Telecom, mantenendo il medesimo numero telefonico. Invitava, pertanto la società destinataria (Vodafone) a compiere tutte le attività di competenza onde garantire il buon esito della riattivazione. Il tutto nel termine di 30 gg dalla ricezione della raccomandata.

Sta di fatto che, con nota del 20 luglio 2011, l'utente comunicava alla società Vodafone che questa non aveva ancora provveduto all'espletamento della migrazione; chiedeva, pertanto, di procedere al rientro della numerazione in Telecom Italia.

Alla luce delle problematiche emerse, provvedeva per il tramite di un consulente ad avviare presso il Co.Re.Com Puglia, la procedura di conciliazione che si concludeva in data 7.11.2011 con un verbale di mancato accordo (n. 4258/2011). Successivamente, presentava a questa Autorità istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società Vodafone Omnitel NV a provvedere al rientro della numerazione in Telecom, al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo nel rientro; indennizzo pari ad €15,00 per ogni giorno di ritardo e fino alla realizzazione dell'impianto; riconoscimento di €120,00 a titolo di spese di procedura.

Contestualmente all'istanza introduttiva del presente procedimento, l'utente depositava anche il formulario GU5 per l'avvio della procedura d'urgenza, chiedendo al Co.Re.Com un provvedimento che obbligasse la convenuta a cessare la predetta forma di abuso..

La scrivente Autorità, anche in assenza di qualsivoglia memoria difensiva e/o documentazione, emetteva in data 8.11.2011 il provvedimento n. 6/2011 con il quale invitava la società convenuta a *"porre in essere ogni opportuna azione volta alla completa liberazione della linea.."*.

All'udienza del 20 dicembre 2011 comparivano le parti.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 20.12.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) con memoria difensiva ritualmente depositata, l'avv. -costituitosi per il gestore- depositava copia delle schermate attestanti il rientro della numerazione in Telecom Italia; contestualmente precisava che: *"in data 4 agosto 2011 in fase di esecuzione e gestione della procedura d'urgenza GU5 veniva comunicato dalla società direttamente al cliente il codice cnp necessario al rientro del numero fisso presso Telecom. In data 26.10.11, in fase di esecuzione e gestione del 2° GU5, l'odierna resistente era impossibilitata ad operare il chiesto trasferimento a Telecom in quanto la società non riusciva a gestire le operazioni di rientro. A questo punto decideva in via del tutto eccezionale di gestire le operazioni di rientro manualmente...."*.

b) in occasione dell'udienza di discussione, il gestore si riportava integralmente alla memoria difensiva allegata e insisteva per il rigetto delle richieste di parte istante;

c) l'utente, per il tramite del suo rappresentante dr precisava che: *"non c'è mai stata nessuna doglianza in merito al codice di migrazione, essendo questo già presente in fattura. Il problema ha riguardato la mancata migrazione del numero fino al 17.11.2011, data in cui il numero è rientrato in Telecom"*.

d) in data 5.3.2012, il rappresentante di parte istante comunicava di aver chiesto l'archiviazione del procedimento avviato per il medesimo oggetto nei confronti del gestore Telecom Italia S.p.A., avendo quest'ultimo dato prova della propria estraneità rispetto ai fatti contestati;

e) in considerazione di tale circostanza questa Autorità invitava il gestore Telecom -ai sensi dell'art.18 co. 2 Del. 173/07/CONS)- a fornire informazioni e produrre documentazione in ordine alla gestione della richiesta di rientro della numerazione;

f) con nota mail (prot. 20120005531) Telecom Italia inviava memoria illustrativa e relativa documentazione in relazione a quanto richiesto precisando che, trattandosi di NPG, la gestione della procedura di rientro era svincolata dal disposto della delibera Agcom 274/07/CONS e, pertanto, con lavorazione della stessa a carico del gestore cedente la linea (quindi Vodafone).

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

a) In merito alle richieste di cui al formulario GU14.

Preliminarmente si dichiara inammissibile la richiesta di cui all'atto introduttivo del presente procedimento, relativa a richieste di indennizzo *"fino alla completa realizzazione dell'impianto e quindi della migrazione"*. Ciò perché, a norma dell'art. 19 comma 4, della delibera 173/07/CONS è espressamente previsto che l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Dalle suddette disposizioni si evince che l'oggetto della pronuncia esclude ogni altra richiesta di tipo tecnico e/o commerciale che, pertanto, non potrà essere oggetto della presente pronuncia.

b) In merito alla procedura di rientro dell'utenza in Telecom Italia.

Alla luce delle preliminari puntualizzazioni innanzi esposte, l'unico aspetto da dirimere riguarda il ritardo relativo alla gestione della procedura di rientro dell'utenza in Telecom Italia.

In relazione a tale aspetto va osservato che l'utente, fin dalla proposizione dell'istanza di conciliazione, aveva avviato la procedura d'urgenza, chiedendo ed ottenendo un provvedimento che obbligasse il gestore a porre in essere ogni azione volta alla completa liberazione della linea.

Tale provvedimento è rimasto, di fatto, inottemperato tanto che, l'utente con l'instaurazione della procedura di definizione, ha proposto nuovamente la procedura d'urgenza.

Anche in tale seconda fase, avviata nel mese di ottobre 2011, il Co.Re.Com ha emesso in data 8.11.2011 un secondo provvedimento, di contenuto identico a quello emanato in fase conciliativa.

Solo con la proposizione della seconda procedura d'urgenza (in fase di definizione della controversia), il gestore Vodafone ha, di fatto, avviato le procedure di rientro; tanto lo si evince dall'esame delle schermate prodotte da parte convenuta: in esse è specificato che in data 26.10.2011 (a procedura d'urgenza già intrapresa) è stata inserita la richiesta a sistema mentre in data 17.11.2011 è avvenuto l'espletamento della migrazione, ossia il numero è rientrato in Telecom.

L'operatore deduce nella memoria che nessun ritardo sarebbe a lui imputabile nell'avvio della procedura di migrazione, avendo prontamente comunicato all'utente il codice di migrazione richiestogli e affermando: *"di essere stata impossibilitata ad operare il chiesto trasferimento a Telecom in quanto la Società non riusciva a gestire le operazioni di rientro. A questo punto l'operatore Vodafone decideva in via del tutto eccezionale di gestire le operazioni di rientro manualmente"* (si veda memoria di Vodafone in atti).

La deduzione svolta dall'operatore non può essere condivisa, anche alla luce delle informazioni chieste ed ottenute dall'altro operatore coinvolto (Telecom Italia) il quale ha evidenziato, nelle proprie note a chiarimento, che trattasi di una NPG che, quindi, non segue le procedure di cui alla delibera 274/07/CONS, ma richiede la lavorazione della stessa a carico dell'OLO.

A supporto di quanto innanzi affermato ha prodotto la schermata relativa all'apertura del ticket n. 7633853; la descrizione della soluzione riporta la dicitura: *"Trattasi di una esigenza aperta con il vecchio processo. Per tali esigenze non sono previste SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT, ossia tempi previsti per la risoluzione di una problematica) per la lavorazione, lavorazione che risulta in carico all'OLO e che dipende da quando questi deciderà di effettuare la stessa"*.

Pertanto, dalla documentazione in atti, si evince che il gestore Vodafone non ha tempestivamente dato corso alla richiesta di rientro in Telecom; che, di fatto, non ha ottemperato al provvedimento d'urgenza emesso in fase di conciliazione; che solo con la procedura di definizione ha dato avvio e portato a termine il rientro dell'utenza.

Inoltre, il gestore si è reso inadempiente anche sotto il profilo trasparenza e della correttezza nella gestione del cliente; Vodafone, infatti, avrebbe dovuto tempestivamente informare la
delle eventuali problematiche tecniche che impedivano il rientro dell'utenza; in proposito, priva di pregio risulta essere l'affermazione di cui alla memoria difensiva della convenuta secondo la quale: *"la stessa si è adoperata per il rilascio del codice di migrazione (...) non si capiscono e francamente non possono condividersi le richieste a qualunque costo ed in via esclusiva della responsabilità del gestore uscente..."*.

Il gestore, pur avendo comunicato al cliente il codice di migrazione, non può ritenere, con ciò solo, di aver assolto agli ulteriori obblighi posti a suo carico.

Vodafone, infatti, avrebbe dovuto attivarsi per il rilascio dell'utenza fin dalla prima richiesta dell'utente (avvenuta nel giugno 2011) o, al limite, dall'emissione del primo provvedimento d'urgenza; essa, invece, si è limitata a dedurre di aver fornito il codice di migrazione, e ad affermare genericamente di essere stata impossibilitata ad operare il chiesto trasferimento.

Si ritiene pertanto che sussista la responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'avvio e gestione della procedura di migrazione richiesta dall'utente in data 2 giugno 2011 e completatasi il 17 novembre 2011, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

Per la determinazione dell'indennizzo, tenuto conto che dalla documentazione in atti non vi è prova certa sulla data di ricezione della raccomandata inviata a Vodafone, si dovrà considerare il periodo compreso tra il 12.8.2011 (data di emissione del primo provvedimento d'urgenza) e il 17.11.2011 (data di effettivo rientro dell'utenza in Telecom), per complessivi 98 giorni.

In merito al *quantum* dell'indennizzo, assume rilievo la circostanza che l'utente non è mai rimasto privo di linea: tanto lo si evince dalla nota di reclamo inviata dall'utente in data 20.7.2011 nella quale si afferma che il mancato espletamento della procedura : *"sta comportando l'arbitraria forzata prosecuzione del rapporto di fornitura del servizio con Vodafone Omnitel"*.

Pertanto -considerato che, nel periodo trascorso per il perfezionamento della procedura di rientro, l'utente ha continuato a fruire dei servizi del Donating- si ritiene di liquidare l'indennizzo in oggetto tenendo conto del disposto del solo art. 6 della delibera Agcom 73/11/CONS il quale prevede che: *"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 un indennizzo pari ad €5,00 per ogni giorno di ritardo"*.

Pertanto, l'indennizzo *pro die* pari ad €5,00 dovrà essere moltiplicato per i giorni di ritardo (98) per un totale di €490,00.

Infine, stante la partecipazione dell'utente sia alla fase conciliativa che a quella di definizione della controversia, si ritiene equo liquidare la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura *ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS* a norma del quale *"nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.R. n. 6/2007;

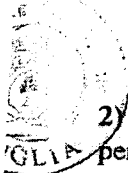
Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

La società Vodafone Omnitel NV, in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per ritardata migrazione del numero, la complessiva somma di **€490,00 (Equatrocenonovanta/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €5,00 *pro die* per il periodo dal 12.8.2011 (data di emissione del primo provvedimento d'urgenza) al 17.11.2011 (data di effettivo rientro dell'utenza in Telecom) per complessivi gg 136;



2) corrispondere alla Società l'importo di Euro 100,00 (cento/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

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

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

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 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.

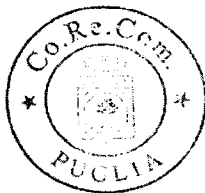
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 06 (sei) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 3 maggio 2012

Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)



La presente copia composta
di n° 6 (sei) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA

101/07/CONS/12