



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 65 del 10 ottobre 2012

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia xxxxxxxxxxxxxxxx contro VODAFONE OMNITEL xx
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Andrea Petrollini

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXXXXXXXXXXXX contro VODAFONE OMNITEL xxx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 08 novembre 2011 - prot. n.5105- con la quale xxxxxxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxx chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel;

VISTA la nota datata 17 ottobre 2011 -prot.n.4661- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore pervenuta il 21 dicembre 2011;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa ed il connesso procedimento relativo all'istanza di provvedimento temporaneo;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 28 settembre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L' istante, in sintesi, con riferimento all'utenza numero xxxxxxxxxxxxxxxx tipo business, rappresenta quanto segue:

a)-di avere richiesto nel mese di Dicembre 2010 il codice di migrazione al fine del rientro in Telecom Italia;

b)-di avere sollecitato più volte la comunicazione di detto codice di migrazione, senza ottenere alcun risultato;

c)-di aver inviato in data 3.5.2011 raccomandata a/r formulando nuovamente la richiesta di fornitura del codice di migrazione, per la portabilità del numero sopra indicato;

d)-di aver ottenuto il rientro in Telecom Italia solo in data 10/11/2011.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore un congruo indennizzo per i danni e i disagi subiti nel periodo i cui il servizio non ha funzionato.



Comitato regionale per le comunicazioni

1.2-L'operatore nei propri scritti difensivi dichiara quanto segue:

-l'inammissibilità della richiesta di indennizzo ex art.14 del.173/07/Cons poiché relativa ad un fatto (una settimana di distacco della linea)che non è stato oggetto del precedente tentativo di conciliazione;

-l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni,così come previsto dall'art. 19 c.4 delibera 173/07/Cons.;

-Che,nel comunicare il codice migrazione Vodafone ha provveduto ad effettuare quanto in suo potere per soddisfare la richiesta di Geographic Number Portability presentata dalla parte istante.

-Il mancato funzionamento della linea telefonica successivamente alla comunicazione del codice di migrazione al nuovo Gestore è sicuramente non addebitabile alla condotta dell'esponente Compagnia.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore chiede il rigetto delle domande dell'istante.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Ai sensi del 4°e 5°comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno: La domanda di risarcimento danni dell' istante va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

2.2-Venendo al merito, da quanto dichiarato è pacifico che tra le parti è intercorso un rapporto di fornitura di servizi telefonici sulla linea fissa xxxxxxxxxxxx.E' altresì pacifico che con riferimento a tale contratto l'utente ha correttamente attivato la procedura di migrazione del servizio con portabilità della numerazione verso l'operatore Telecom Italia(cosiddetta procedura di rientro).

Da dati acquisiti risulta che la richiesta di migrazione è stata formulata con raccomandata a/r dall'utente in data 03.05.2011, e che l'operatore in data 12.10.2011comunicava che “ in relazione a quanto sancito dalla Del. n. 35/10/CIR a decorrere dal 7 Febbraio 2011 per quanto riguarda le ipotesi di portabilità geografica cosiddetta “pura” non si può più inserire la richiesta di rientro in Telecom, ma si può solamente indicare al cliente il codice che dovrà essere comunicato da quest'ultimo direttamente al Gestore desiderato”;

Risulta inoltre essere presente nel sistema Pitagora richiesta di cessazione per rientro dro(data inserimento richiesta) formulata in data 27/10/2011, DAC (data espletamento ordine) il 9.11.2011, ed il relativo rientro in Telecom Italia espletato il 10.11.2011.

Con riferimento alla comunicazione tardiva del codice di migrazione vanno fatte le considerazioni che seguono:



Comitato regionale per le comunicazioni

-risulta agli atti che l'istante ha richiesto il codice di migrazione in data 03.05.2011 a mezzo R.R. Tale codice, in base alla dichiarazione dell'istante, non contestata dall'operatore, né contraddetta dalla documentazione agli atti, è stato fornito in data 14.10.2011.

In base alla Circolare Agcom del 09 Aprile 2008 (recante le modalità attuative della delibera n.274/07/CONS-Passaggio degli utenti finali tra operatori), le cui indicazioni sono state recepite dall'Accordo Quadro sottoscritto in data 14 giugno 2008 anche dall'operatore Vodafone-OMNITEL, il codice di migrazione doveva essere fornito entro un giorno lavorativo dalla data della richiesta da parte del cliente.

Nella specie, quindi, doveva essere fornito entro il 04.05.2011.

Ne consegue che nella specie l'operatore va considerato in ritardo di complessivi giorni 163 nella comunicazione del codice di migrazione.

Tale comportamento ha evidentemente ostacolato e ritardato il rientro dell'istante in Telecom Italia, il tutto aggravato dal fatto che l'istante avendo una attività commerciale non ha potuto esercitare al meglio la propria attività dovendo attivare il trasferimento di chiamata dal fisso al cellulare dato il malfunzionamento della linea.

Risulta quindi fondata la richiesta dell'istante di vedersi riconosciuto un indennizzo per la ritardata portabilità del numero.

Ne consegue che va ritenuto provato il disservizio; a ciò si perviene facendo applicazione del principio ormai pacifico secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399).

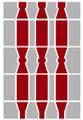
2.3-Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, l'operatore all'udienza di conciliazione non ha assunto impegni nei confronti dell'istante e in atti non risultano gli eventuali indennizzi stabiliti dalla carta dei servizi vigente al tempo.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-art.6 comma 1 (dell'Allegato A), 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 all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:



Comitato regionale per le comunicazioni

-€ 1.630,00 (€ 5,00x2x163 gg.=€ 1.653,00) per ritardata procedura portabilità del numero;

E così la complessiva somma di **euro 1.630,00**.

2.4- Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.5- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 08 novembre 2011 da xxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx, per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE OMNITEL xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 1.630,00** oltre interessi legali a decorrere dal 08 novembre 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

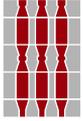
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)



Comitato regionale per le comunicazioni

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)