



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 25 del 11/10/2012

Oggetto: Definizione della controversia: .
Omnitel N.V..

p. c/ Vodafone

L'anno 2012 addì 11 del mese di ottobre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonella D'Aloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

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 esauendo 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 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



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Annalisa Di Carlo;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot.n. 20120002519) la società

chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V., relativa all'utenza telefonica alla stessa intestata contraddistinta dal numero

- con nota (prot. n.20120002818) questo Ufficio comunicava ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e l'udienza per la discussione della controversia concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;

- all'udienza fissata per il giorno 20.03.2012 comparivano le parti ma non essendo addivenute ad un accordo bonario il funzionario istruttore si riservava di procedere all'acquisizione di ulteriori elementi istruttori necessari per la definizione della controversia;

- con nota (prot. n. 20120011938) veniva inviata alle parti una richiesta di integrazione istruttoria con la quale si invitavano le stesse a fornire chiarimenti e a produrre idonea documentazione (entro i 30 giorni dalla ricezione della stessa) relativamente al "format elettronico del contratto di fornitura del servizio telefonico";

- con nota mail dell' 8 giugno 2012 (prot. 20120012970) la società Vodafone depositava copia della proposta di abbonamento nonché le condizioni generali di contratto; successivamente, in data 09.07.2012, anche la società istante depositava la propria memoria.

- Esaurita la fase istruttoria la pratica veniva definita

Considerato quanto segue:

1.Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società , in persona del proprio legale rappresentante p.t. , intestataria dell'utenza telefonica nella propria istanza introduttiva rappresentava quanto segue.

L'istante inviava attraverso il web, utilizzando un format elettronico, una richiesta di migrazione dell'utenza telefonica di tipo aziendale recante numero dal vecchio operatore al nuovo operatore Vodafone ma quest'ultimo erroneamente intestava il contratto al legale rappresentante della società, sig.ra , nella sua veste di persona fisica.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

La società istante inoltre, lamentava di essere stata solo successivamente informata che la linea fornita *"sarebbe stata di tipo voip e di conseguenza, essendo intestata ad una persona fisica, sarebbe stata priva di alcune funzionalità assolutamente necessarie per un'azienda, quali il fax"*.

La provvedeva pertanto a restituire la Vodafone station ma in assenza di tale apparato la linea telefonica, che nelle more attraverso l'espletamento della procedura di migrazione era stata attivata con il nuovo gestore Vodafone, cessava di funzionare.

Rimasta priva del servizio la società Nicolaus sollecitava il gestore Vodafone alla risoluzione del problema richiedendo una nuova intestazione del contratto alla società e l'invio di una Vodafone station adattabile ad una linea aziendale.

Il gestore si dimostrava però incapace di dar seguito a tali richieste e pertanto l'istante si vedeva costretta a richiedere l'attivazione di una linea con una nuova utenza telefonica perdendo così di fatto quella storica.

La chiedeva pertanto, rassegnando le proprie conclusioni, un indennizzo pari ad Euro 4.000,00 (quattromila/00)

In sede di udienza la società Vodafone, per mezzo del proprio legale, offriva in visione la copia della proposta di abbonamento datata 24.02.2011 specificando che i dati contenuti nella suddetta, riferiti alla sig. ra erano quelli forniti dall'utente al gestore.

La sig.ra disconosceva di aver mai compilato quel modulo e precisava che i dati in esso contenuti *"sono misti, in parte personali ed in parte della società"* e aggiungeva che *"i dati personali e quelli della società erano stati forniti in precedenza, sia telefonicamente che attraverso la compilazione di un modulo formato web reperito sul sito della Vodafone"*.

Inoltre la sig. ra asseriva di non aver mai ricevuto copia di tale proposta di abbonamento.

In seguito alla richiesta di integrazione istruttoria inviata alle parti con la quale si chiedeva alle stesse di fornire documentazione idonea atta a dimostrare quali fossero stati i dati cliente inseriti nel format relativo alla proposta di abbonamento, Vodafone depositava copia della proposta di abbonamento datata 24.02.2011 nella quale alla voce *"dati del cliente"* erano state inserite le generalità della sig. (rappresentante legale della società Nicolaus), nonché copia delle condizioni generali di contratto di abbonamento privati per il servizio dsl e connettività wireless.

La società istante nulla invece depositava con riferimento alla proposta contrattuale ma rassegnava con una nota le proprie conclusioni.

3. Conclusioni

Il caso che ci occupa ha ad oggetto la contestazione da parte dell'istante dell'errata intestazione del contratto di fornitura del servizio ad una persona fisica (nel caso di specie il rappresentante legale della società) in luogo dell'azienda? p. e
la conseguente perdita della numerazione.

Preliminarmente occorre evidenziare che l'utente non ha adeguatamente e compiutamente documentato quanto asserito, non ci sono infatti documenti, contestazioni o reclami scritti che possano aiutare nella ricostruzione fattuale e temporale della vicenda.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione nonché della attività istruttoria non sembra emergere una specifica responsabilità del gestore in ordine alla contestazione mossa dall'istante relativa alla perdita della numerazione.

Viceversa è lo stesso utente che asserisce di aver spontaneamente riconsegnato al gestore la Vodafone Station, apparato necessario per la corretta funzionalità del servizio, impedendo così di fatto la prosecuzione del rapporto contrattuale; così come è stato lo stesso utente a decidere di



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

attivare una nuova utenza con un altro gestore rinunciando in questo modo alla conservazione della propria numerazione.

RITENUTO che, con riferimento alla lamentata perdita della numerazione, non sia ravvisabile una responsabilità del gestore Vodafone;

CONSIDERATO che la richiesta di indennizzo pari ad euro 4.000,00 non possa essere accolta;

RITENUTO invece che possa essere liquidata in favore dell'istante la somma di euro 700,00 (settecento euro/00) offerta dalla società Vodafone in sede di udienza di discussione a titolo transattivo, in considerazione del disagio arrecato per la erronea intestazione del contratto indicando un tipo utenza privata piuttosto che business;

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

la società Vodafone Omnitel N.v. S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede amministrativa e gestionale in Ivrea (TO) alla Via Jervis 13, è tenuta a:

- a) corrispondere alla società in persona del legale rappresentante p.t., con sede in Bari alla Via G. Amendola 172/C, cap. 70126, la somma omnicomprendiva di Euro 700,00 (settecentoeuro/00).

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

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di 60 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. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/Cons il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

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.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)

L'Istruttore
(avv. Annalisa Di Carlo)