



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 39 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione delle controversie XXXXXX contro H3G XXX e VODAFONE-OMNITEL XXX
----------------	---

	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: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione delle controversie

XXXXXX contro H3G XXXe VODAFONE-OMNITEL XX.

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);

VISTE le istanze, corredate della documentazione ivi elencata, pervenute in data 08 febbraio 2011 -prot. n. 610 e n. 614- con le quali XXXXXX residente in XXXXXX ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori H3G e Vodafone-Omnitel descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.XX/2011 e n.XX/2011;

VISTA la nota datata 8 febbraio 2011 -prot.n 636- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza ha comunicato all'istante e a l'operatore H3G XXX l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione della controversia;

VISTE la nota difensiva di H3G XXX, pervenuta tramite fax in data 9 marzo 2011;

VISTE la nota difensiva di Vodafone-Omnitel XX, pervenuta tramite fax in data 11 marzo 2011, nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTI gli atti relativi all'istanza di provvedimento temporaneo di cui al GU5 n.X/2011 e X/11 e la nota Prot. n. 934 del 28 febbraio 2011 con la quale il Responsabile del procedimento comunicava all'istante e agli operatori H3G e Vodafone-Omnitel XX l'archiviazione del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, relativamente all'utenza business telefonica Vodafone-Omnitel XXX intestata alla ditta XXXXX rappresenta quanto segue:

- a)-di avere richiesto in data 29 agosto 2009 la portabilità dell'utenza Vodafone ad H3G;
- b)-di avere ricevuto in data 12 ottobre 2009, tramite sms, da parte di H3G comunicazione circa il buon esito della portabilità;
- c)-di riscontrare anomalie nel funzionamento della SIM H3G che riferita all'utenza XXXXXX effettuava chiamate ma non riceveva né da rete fissa né da operatori Tim;
- d)-di riscontrare che la SIM Vodafone, riferita sempre all'utenza XXXXXX, continuava a funzionare nonostante le numerose segnalazioni;



Comitato regionale per le comunicazioni

e)-che il problema non è stato mai risolto e che Vodafone ha continuato ad emettere fatture, fino ad arrivare all'interruzione/ cessazione dell'utenza;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Vodafone:

- attivazione dell'utenza XXXXXX;
- nessun addebito di fatture e costi da parte di Vodafone successivi alla richiesta di portabilità;
- risarcimento dei danni causati da cessazione di utenza decennale;
- rimborso costi;

Nei confronti di H3G l'istante richiede:

- recupero ed attivazione utenza XXXXXX;
- nessun addebito degli importi richiesti a vario titolo da Vodafone;
- riconoscimento indennizzo per cessazione utenza;
- riconoscimento indennizzo per disservizio che si protrae da ottobre 2009;
- rimborso costi sostenuti.

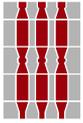
1.2-L'operatore H3g nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)non conformità dell'istanza ai dettami di cui all'art. 7, comma II, delibera 173/07/cons sotto il profilo delle allegazioni: conseguente compromissione del diritto di difesa di H3G XX;
- b) che le ragioni del non corretto espletamento della portabilità del numero di cui si discute non sono riconducibili ad H3GXXX ma dipendenti da erronea validazione positiva rilasciata dal gestore donating (TIM), pur se il numero in oggetto non era appartenente alla rete dello stesso (che avrebbe dovuto rifiutare l'avvio della procedura) ma a quello di altro gestore Vodafone;
- c)che ad oggi il problema è rientrato e la numerazione di cui si discute è in totale gestione alla 3 Italia;
- d) che H3G per spirito conciliativo e senza riconoscimento di alcuna responsabilità al fine di agevolare un proprio cliente ha proposto l'accredito di € 500,00 a mezzo ricarica senza scadenza;
- e) che la citata proposta transattiva non è stata riscontrata .

Sulla base di tale rappresentazione H3G respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

1.3 l'operatore Vodafone nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)in data 6 ottobre 2009 il cliente ha richiesto la portabilità della propria numerazione da Vodafone verso H3G ma quest'ultimo operatore Recipients ha erroneamente richiesto la numerazione a Tim anziché a Vodafone;
- b)Tim ha comunque validato positivamente la portabilità verso H3G e quindi la procedura si è esaurita;



Comitato regionale per le comunicazioni

c) avendo poi l'utente, a causa dei disservizi prodotti da tale errore non attribuibile in alcun modo alla condotta di Vodafone, sospeso il pagamento dell'utenza ancora attiva e regolarmente funzionante, di conseguenza non può che considerarsi legittima la richiesta di Vodafone circa il pagamento degli insoluti e la relativa procedura di disattivazione.

Sulla base di tale rappresentazione Vodafone respinge gli addebiti di responsabilità e chiede l'archiviazione dell'istanza e il rigetto delle domande dell'istante.

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

2.1 Dagli scritti difensivi e dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

E' pacifico che con riferimento all'utenza n.XXXXXXX in data 29 agosto 2009 il Sig. XXXX ha avviato la procedura di migrazione del servizio con portabilità della numerazione verso l'operatore H3G XXX (Recipients).

Dal "modulo di richiesta del servizio di mobile number portability" inerente la predetta procedura (eseguita presso il negozio XXX XXX di XXXXXX) secondo modalità informatiche e prodotte in atti dall'istante, risulta che nella richiesta di migrazione è stato indicato come operatore di provenienza (Donating) Tim invece che Vodafone.

In difetto di contestazione da parte degli operatori circa la forma e la modalità utilizzate dall'istante, in forza del principio secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul punto si veda fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399), va ritenuto provato che l'utente ha inteso esercitare il diritto di migrazione ad altro operatore.

L'operatore Vodafone-Omnitel XX, nei propri scritti difensivi, respinge ogni addebito di responsabilità in quanto il cliente ha richiesto la portabilità della propria numerazione da Vodafone verso H3G ma quest'ultimo (operatore Recipients) ha erroneamente richiesto la numerazione a Tim anziché a Vodafone. Inoltre Tim ha validato positivamente la portabilità verso H3G e quindi la procedura si è esaurita.

In ogni caso in data 12 ottobre 2009 è stato comunicato al sig. XXXX da H3g il buon esito della procedura di migrazione e che il XXXXX risultava in totale gestione alla rete 3 Italia. Tuttavia da tale data il numero ha continuato a chiamare con entrambi gli operatori, sia con scheda 3 che con scheda Vodafone e non ha mai ricevuto correttamente, nel senso che non riceveva la chiamate provenienti da alcuni operatori.

Tale disservizio è perdurato fino al 27 aprile 2010, data in cui Vodafone-Omnitel XXX ha disattivato l'utenza per morosità (come risulta dalla memoria depositata da Vodafone nella procedura GU5 n.X/2011) e ciò ha comportato che il numero XXXXXXXX non ha ricevuto, né chiamato con l'operatore H3G fino al 22 febbraio 2011.



Comitato regionale per le comunicazioni

Solo dal 22 febbraio 2011 detto numero , che è stato recuperato, è correttamente funzionante con l'operatore H3G.

Per quanto riguarda l'attribuzione della responsabilità del disservizio subito dall'istante nel periodo 12 ottobre 2009 fino al 22 febbraio 2011 vanno fatte le seguenti considerazioni: l'art. 20, comma 3, della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che le procedure di passaggio tra operatori garantiscono il minimo disservizio per l'utente finale e che gli operatori coinvolti devono sincronizzare le attività di attivazione e disattivazione dei servizi previo accordo tra loro. L'operatore H3G non ha dichiarato, né ha dato prova di avere sincronizzato la propria attività di attivazione con quella di disattivazione di Vodafone-Omnitel XX., lo stesso appunto deve essere fatto anche all'operatore Vodafone considerato il fatto che, se inizialmente poteva respingere ogni addebito di responsabilità in quanto la domanda di portabilità era stata inviata erroneamente a Tim, anche successivamente alla data del 12 ottobre 2009, dalla quale il n. XXXXXXXXX è risultato in gestione esclusiva dell'operatore H3G, non si è attivato per agevolare il passaggio al nuovo operatore.

Nonostante le molteplici note e segnalazioni dell'utente all'operatore Vodafone-Omnitel XX quest'ultimo ha continuato ad emettere fatture anche successivamente al 12 ottobre 2009, data di avvenuta portabilità ed ha atteso fino al 27 aprile 2012 per disattivare l'utenza XXXXXX.

In questa sede, si evidenzia che la procedura di disattivazione da parte dell'operatore Vodafone-Omnitel XXX non è avvenuta, come invece avrebbe dovuto, a conclusione del procedimento di migrazione ma, per stessa ammissione dell'operatore Vodafone-Omnitel XX contenuta nella memoria difensiva depositata in atti, è avvenuta per morosità dell'utente che non ha più pagato le fatture.

Ne consegue che sia l'operatore H3G che Vodafone-Omnitel XXX sono da ritenere responsabili del disservizio subito dall'istante per un totale di giorni 480 nella misura del 50% ciascuno inoltre l'operatore Vodafone-Omnitel XXX dovrà anche provvedere a stornare tutte le fatture emesse successivamente al 12 ottobre 2009 data di avvenuta portabilità.

2.2- Poiché la controversia è stata introdotta prima dell'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi la determinazione del *quantum* non può essere effettuata in base alle previsioni ivi contenute ma deve essere determinato tenendo conto di quanto segue:

l'indennizzo per disservizio va riconosciuto sul periodo 12 ottobre 2009 -22 febbraio 2011 e cioè dal giorno dell'eseguita portabilità ad H3G fino al giorno in cui detto numero, che è stato recuperato, è correttamente funzionante con H3G.

L'indennizzo *pro-die* da prendere a riferimento è quello contenuto nel Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G XXX che all'art. 24 stabilisce che *“Nei casi di mancato rispetto da parte di 3 dei principi, obblighi, ed impegni sanciti da questa Carta, il*



Comitato regionale per le comunicazioni

Cliente ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato", precisando che la tabella predetta prevede un indennizzo pari ad € 6,00 per ogni giorno di disservizio. Fatti i calcoli spetta all'istante a tale titolo la somma di **euro 2.880,00** (gg.480x€ 6,00= 2.880,00).

2.3- Sulla base delle sopra descritte risultanze istruttorie l'operatore Vodafone-Omnitel XX va ritenuto responsabile del disservizio, nella misura del 50%, per un importo pari ad **€ 1.440,00** (millequattrocentoquaranta/00) ed è tenuto a stornare la posizione debitoria dell'istante con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile.

Per quanto riguarda la richiesta avanzata dall'istante di indennizzo per perdita del numero e interruzione dell'utenza decennale dagli atti risulta che il numero XXXXXXX è stato recuperato e pertanto non vi è alcuna perdita di numero da risarcire ma solo un disservizio a carico di tutti e due gli operatori;

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, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati 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 di entrambi gli operatori, vengono poste a carico di entrambi gli operatori e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

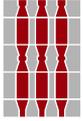
All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

DELIBERA

1) in accoglimento parziale dell'istanza presentate dal Sig. XXXXXXX corrente in XXXX;
- **H3g XXX**, per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a corrispondere al sig. XXXXXXX corrente in XXXXXXX la somma complessiva di **€ 1.440,00** (millequattrocentoquaranta/00) oltre interessi legali a decorrere dalla data della domanda al saldo effettivo;

2)Vodafone-Omnitel XX (per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a corrispondere al sig. XX XXXXX, corrente in XXXXXXX la somma complessiva di **€ 1.440,00** (millequattrocentoquaranta/00) oltre interessi legali a decorrere dalla data della domanda al saldo effettivo;

-annullare la posizione debitoria dal 12 ottobre 2009 a carico del sig. XXXXXXX corrente in XXXXXXX con conseguente regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa;



Comitato regionale per le comunicazioni

3) H3g e Vodafone-Omnitel XXX ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, a titolo di spese di procedura, sono tenute a corrispondere al sig. XXXXXX corrente in XXXXXXXXXX la complessiva somma di **€ 200,00** (duecento/00), da ripartirsi al 50%. Salva la facoltà per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

4) di rigettare l'istanza di indennizzo per perdita del numero XXXXXX poiché è stato recuperato. Le società H3g e Vodafone-Omnitel XX sono tenute ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed 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.

Perugia, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)