



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 31 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXX. contro VODAFONE OMNITEL XXXXX
----------------	---

	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 della controversia

XXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XXXX

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” ed, 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”;

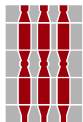
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n. 8 “Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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 Co.re.com 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'art. 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 legge 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'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 19 aprile 2011 -prot. n. 1924- con la quale la società XXXXXX, corrente in XXXXXX, rappresentata e difesa dall'avv. XXXXX, ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel XXXX descritta nel formulario GU14 n. 38/2011;

VISTA la nota datata 4 maggio 2011 -prot. n. 2113- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva di Vodafone, pervenuta in data 26 maggio 2011 -prot. n. 2557-, nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTA la nota del 26 maggio 2011 -prot. n. 2559- con la quale la parte istante ha presentato memorie integrative;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti nell'udienza dell'8 maggio 2011;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1- L'istante, titolare delle utenze n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXX, ha lamentato l'impossibilità di rientrare in Telecom Italia. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie integrative ha dichiarato:

a)- di aver sottoscritto, in data 29 aprile 2010, un contratto di abbonamento con Vodafone per la fornitura di servizi telefonici ed Adsl;

b)- di aver espletato un primo tentativo di conciliazione, conclusosi positivamente, avente ad oggetto il malfunzionamento che ha interessato il servizio telefonico fin dalla sua attivazione;

c)- di aver richiesto, alla luce delle problematiche tecniche riscontrate, il rientro delle linee in Telecom Italia XXXX., mai avvenuto nonostante l'avvio di una nuova fase conciliativa e la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)- nel corso della procedura conciliativa, l'istante ha appreso (senza ricevere alcuna conferma documentata) che le linee risultano cessate da Vodafone e che le numerazioni non sono più disponibili.

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

i) il rientro in Telecom e la portabilità delle numerazioni;

ii) la liquidazione delle spese di procedura.

1.2- L'operatore Vodafone, nelle memorie difensive ha rappresentato quanto segue.

a)- l'istante, nonostante la sottoscrizione della proposta conciliativa (con la quale il gestore si è impegnato a stornare gli insoluti e liquidare un indennizzo), ha continuato a non corrispondere le fatture emesse a seguito dell'accordo;

b)- la sospensione delle utenze, disposta per insoluti e prima della richiesta di passaggio ad altro operatore, ha impedito che la procedura di migrazione avesse seguito;

c)- la Società, pur escludendo ogni responsabilità in merito al mancato rientro delle utenze, ha provveduto unilateralmente all'annullamento degli importi ancora insoluti ed alla riattivazione delle utenze sospese; al contempo, ha precisato la necessità di pagare le fatture che verranno emesse sino all'effettiva migrazione delle utenze.

Sulla base di tale rappresentazione, Vodafone ha respinto gli addebiti di responsabilità ed ha richiesto il rigetto dell'istanza.

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

2.1- Nel merito della controversia, l'istanza presentata dalla società XXXXX può trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

In particolare, per quanto concerne la richiesta *sub i)* l'istanza di rientro in Telecom Italia merita accoglimento nei limiti in cui tale procedura sia, ad oggi, tecnicamente possibile. Dalla documentazione presente in atti risulta, infatti, che le numerazioni di titolarità della XXXX sono state definitivamente cessate a seguito della risoluzione del contratto disposta da Vodafone per insoluti e comunicata al cliente con nota del 13 marzo 2011.

La plausibile impossibilità tecnica di riattivare le utenze in oggetto, tuttavia, non esclude *tout court* una verifica, in questa sede, della condotta posta in essere dal gestore il quale, a prescindere dalla correttezza o meno degli importi addebitati e non corrisposti dall'utente, ha illegittimamente utilizzato la situazione debitoria del cliente per inibire la migrazione delle linee in Telecom Italia.

Alla luce della normativa vigente (delibera n. 274/07/CONS e s.m.i.), infatti, l'operatore *donating* può notificare un KO al *recipient* solo se sussiste una delle causali di scarto espressamente indicate nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Lo stato di morosità dell'utente, tuttavia, non è inserito nella predetta elencazione e, per questo, la procedura di migrazione non poteva essere



Comitato regionale per le comunicazioni

interrotta in virtù di tale motivazione. Il regolatore, di contro, ha espressamente indicato come causale di KO "cliente in cessazione o cessato" che, nel caso di specie, non giustifica ugualmente la condotta di Vodafone. Ed infatti, come emerge dalle memorie difensive prodotte dalle parti, le utenze sono state sospese per morosità nel mese di ottobre 2010; la prima delle tre richieste di migrazione, come risulta dalla ricostruzione fornita dall'istante, è stata formulata al *recipient* il 30 novembre e già in tale circostanza Telecom ha informato l'utente di aver ricevuto un KO da Vodafone per le fatture non pagate. La disattivazione da parte di Vodafone, peraltro, è stata disposta nel mese di marzo 2011 (come risulta dalla già richiamata nota del 13 marzo 2011), 5 mesi dopo l'interruzione amministrativa del servizio telefonico.

In conclusione, pur se le utenze n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX non sono tecnicamente riattivabili, risulta accertata la responsabilità dell'operatore Vodafone per il mancato rientro delle stesse in Telecom: da un lato, infatti, l'utente non è stato tutelato nel diritto di scegliere il proprio gestore, anche se in posizione debitoria rispetto al *donating*; dall'altro, non è da ritenersi legittima (anche in ottica pro concorrenziale) l'interruzione della procedura di migrazione per soli motivi contabili e/o gestionali, considerando che l'operatore, vantando una posizione creditoria nei confronti del cliente, avrebbe potuto avviare un'azione di recupero delle somme insolute.

Al pari, è fatto salvo il diritto dell'utente di chiedere, presso la competente autorità giudiziaria, il risarcimento dei danni derivanti dall'illegittimità della condotta posta in essere da Vodafone e consistente, per l'appunto, nell'aver inibito la migrazione delle utenze in Telecom Italia per causali non espressamente indicate dalla normativa vigente.

2.2- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore Vodafone, vengono poste a carico di quest'ultimo e quantificate in euro 50,00 ai sensi del par. III. 4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

D E L I B E R A

1)-in accoglimento dell'istanza presentata in data 19 aprile 2011 -prot. n. 1924- dalla società XXXXX., corrente in XXXXXXXXXXXX, l'operatore **VODAFONE-OMNITEL XXXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-disporre il rientro delle utenze n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX previa verifica della fattibilità tecnica e dell'attuale volontà contrattuale dell'utente;

-corrispondere all'istante la somma di **€ 50,00** 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.



Comitato regionale per le comunicazioni

L'operatore sopra indicato è tenuto 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'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 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)