

Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 49 del 16 luglio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXXXX – WIND TELECOMUNICAZIONI 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 della controversia

XXXXXXXXXX – WIND TELECOMUNICAZIONI XXX e 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”;

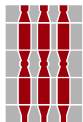
VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

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;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.278/04/CSP del 10 dicembre 2004 “Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi



Comitato regionale per le comunicazioni

di televisione a pagamento 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 dalla documentazione ivi elencata, pervenute in data 22 marzo 2011 - prot. n. 1305 e in data 23 marzo 2011 prot. n. 1324 con le quali la Sig.ra XXXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXXXX chiesto al Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) di definire le controversie nei confronti degli operatori WIND TELECOMUNICAZIONI XXX e VODAFONE-OMNITEL XXX descritte rispettivamente nei formulari GU 14 n. XX/2011 e GU 14 n. XX/2011.

VISTA la nota datata 28 marzo 2011 - prot. N. 1417 - con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità delle istanze e disposta la riunione dei procedimenti, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione delle deferite controversie, invitandole a presentare memorie o a depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro e non oltre il termine del 28 aprile 2011, nonché a presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie entro il termine del 9 maggio 2011 sempre a pena di irricevibilità;

VISTE la nota difensiva di WIND TELECOMUNICAZIONI XXX, pervenuta in data 28 aprile 2011, prot. n. 2029 , nonché la documentazione alla medesima allegata e la nota difensiva VODAFONE-OMNITEL XX pervenuta via fax il 28 aprile 2011, prot. n. 2035, nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTE la nota di replica dell'istante pervenuta il 29 aprile 2011- prot. n. 2062;

VISTI gli atti relativi all'istanza di provvedimento temporaneo di cui al GU5 n.XX/2011e al GU5 n. XX/2011 ed i provvedimenti finali n.XX e n. XX del 14 febbraio 2011 con i quali è stato ordinato a VODAFONE-OMNITEL XX e a WIND TELECOMUNICAZIONI XXX di porre in essere tutte le attività necessarie per attuare la migrazione verso l'operatore Wind Telecomunicazioni delle utenze intestate alla Sig.ra XXXXXXXXXX n. XXXXXXXXXX; n. XXXXXXXXXX; n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX;

CONSIDERATO che alle udienze tenutesi in data 23 e 24 febbraio 2011, per l'espletamento dei tentativi di conciliazione, l'utente ha dichiarato che entrambi i provvedimenti temporanei non sono stati eseguiti;

VISTA la nota Prot. n. 1235 del 14 marzo 2011 con la quale il Co.Re.Com Umbria ha segnalato all'Agcom l'inottemperanza del gestore VODAFONE-OMNITEL XX al provvedimento temporaneo n. XX adottato in data 14 febbraio 2011 e l'inottemperanza del gestore WIND



Comitato regionale per le comunicazioni

TELECOMUNICAZIONI XXX al provvedimento temporaneo n. XX adottato in data 14 febbraio 2011;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

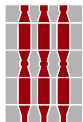
1.1-L'istante XXXXXXXXXXXX nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a) di avere sottoscritto in data 26 giugno 2010 con VODAFONE-OMNITEL XX un contratto per fissi e mobili che prevedeva la portabilità da Tim a Vodafone di quattro numeri telefonici mobili (XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX), l'attivazione di due sim nuove, la portabilità delle reti fisse (XXXXXXXXXX e XXXXXXXX) da Telecom a Vodafone;
- b) in data 6 luglio 2010 veniva trasferita la portabilità solo di n. 3 sim, mai attivate le altre due, mai attivata la portabilità della quarta sim rimasta a Telecom (numero XXXXXXXX);
- c) per quanto riguarda la portabilità a Vodafone dei due numeri fissi per il n. XXXXXXXX avrebbe dovuto avvenire in data 15 luglio 2010 ma dalla predetta data il numero è completamente isolato e il servizio sospeso fino a metà aprile 2011; per quanto riguarda, invece, il n. XXXXXXXX la portabilità avrebbe dovuto avvenire in data 29 luglio 2010 ma anche questo numero è rimasto isolato per una settimana;
- d)-ci sono stati due tentativi di conciliazione uno in data 18/01/2011 (UG/XXX/2010) l'altro in data 24/02/2011 (UG/XXX/2011);

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di VODAFONE-OMNITEL XX l'immediato adempimento contrattuale di tutto il "pacchetto" così come concordato; il totale rimborso delle fatture pagate per Telecom; l'indennizzo per mancata attivazione linea fissa XXXXXXXX dal 15 luglio 2010 fino a metà aprile 2011; oltre che il risarcimento del danno subito.

1.2 L'operatore VODAFONE-OMNITEL XX nei propri scritti difensivi, pervenuti in data 28/04/2011, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a) in riferimento ai reclami effettuati dall'utente l'azienda ha posto in essere tutte le attività necessarie per verificare la problematica pervenendo alla conclusione che le caratteristiche proprie del Conto Corrente Bancoposta indicato dalla Sig.ra XXXXXXXXXXXX per l'addebito dei costi del servizio impediscono di fatto l'attivazione della domiciliazione bancaria tramite RID o Cdc;
- b) nella denegata ipotesi che sia accertata la responsabilità di Vodafone occorre rilevare che ciò che eventualmente potrà essere riconosciuto all'utente è un indennizzo, che normalmente si



Comitato regionale per le comunicazioni

basa sulla carta dei servizi del gestore, eventualmente da compensare con l'insoluto del cliente che ammonta ad **€ 1.848,22**.

Sulla base di tali rappresentazioni l'operatore VODAFONE-OMNITEL XX respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

1.3. L'istante XXXXXXXXXX, con domanda prot. n. 1305 del 22 marzo 2011, chiamando in causa anche l'operatore WIND in sintesi, rappresenta quanto segue:

a) di essersi rivolta, dopo aver sottoscritto il predetto contratto con Vodafone, a Wind per il servizio di fonia mobile, ma il servizio non è stato attivato adducendo giustificazioni non chiare.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore Wind l'indennizzo per ingiustificato rifiuto della procedura di migrazione.

1.4 L'operatore Wind nei propri scritti difensivi, pervenuti in data 27/04/2011, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a) in data 16 dicembre 2010 la Sig.ra XXXXXXXXXX chiedeva l'attivazione di un contratto per il servizio di fonia mobile; l'attivazione non andava a buon fine e la relativa richiesta veniva annullata causa "Validazione CVP negativa". In data 18 dicembre 2010, Wind provvedeva ad inviare un nuovo ordine di attivazione tuttavia la richiesta di passaggio da Vodafone a Wind veniva rifiutata causa "dati obbligatori non valorizzati correttamente". Nella medesima giornata dunque Wind forniva all'utente il riscontro ricevuto.

b) Wind rappresentava in particolare che: "il contratto di abbonamento.....si perfeziona nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione o attiva il servizio";

c) nel caso concreto Wind ha rifiutato la proposta del cliente essendo state accertate alcune "pregiudiziali a carico dell'Utente accertate anche in sede di camera di Commercio che non rendono possibile completare il *provisioning* di attivazione;

Sulla base di tali rappresentazioni l'operatore Wind respinge ogni addebito di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

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

2.1-Dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

a)-La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla difformità tra il servizio oggetto del contratto *de quo*, prospettato con modalità informative poco chiare, e quello effettivamente fornito all'utente dall'operatore.

In via preliminare, si evidenzia la condotta negligente ed omissiva tenuta dall'operatore Vodafone sia nella procedura di conciliazione che in quella di ottemperanza.

Nel merito, si evidenzia che la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche dell'offerta commerciale del caso di specie è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza



Comitato regionale per le comunicazioni

e completezza informativa necessarie per poter effettuare una decisione consapevole ed è stata tale da compromettere il diritto di scelta dell'utente finale.

Nelle occasioni di contatto telefonico con i promotori commerciali e con il *call center*, l'utente non è stato informato circa l'impossibilità di Vodafone di fornire i contenuti previsti dall'offerta commerciale in esame, contenuti che tuttavia costituivano elemento essenziale dell'offerta, sulla base dei quali si è formato il consenso.

Il contratto così stipulato risulta viziato sin dall'origine: l'utente non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quello specifico pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato l'impossibilità di attuarlo con domiciliazione presso il proprio conto corrente postale.

Alla luce delle predette considerazioni la condotta dell'operatore in esame risulta pertanto censurabile ai sensi degli artt. 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, 23, comma 1 lettera e) del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; risulta inoltre in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70) e di cui alla Delibera 179/03/CSP), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'art 3, comma 5, della citata Delibera 179/03/CSP, nonché con i principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto di cui agli artt. 1175 e 1375 del codice civile.

Per quanto attiene alla richiesta come formulata nelle domande di cui all'istanza, si precisa che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria, comunque formulata, atteso che la materia del risarcimento del danno rimane di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria; pertanto la richiesta in esame non può essere esaminata in questa sede.

Per quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, la responsabilità per la mancata corrispondenza tra il servizio contrattualizzato e quello fornito, causata dalla domiciliazione presso il conto corrente postale intestato alla Sig.ra XXXXXXXXX, è imputabile all'operatore Vodafone che avrebbe dovuto, tempestivamente, informare l'utente del fatto che: *“che le caratteristiche proprie del Conto Corrente Bancoposta indicato dalla Sig.ra XXXXXXX per l'addebito dei costi del servizio impediscono di fatto l'attivazione della domiciliazione bancaria tramite RID o Cdc”*.

Il *quantum* va determinato nei termini che seguono: la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi approvato con delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle



Comitato regionale per le comunicazioni

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”;

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.7, comma 1, il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nelle ipotesi di omessa o ritardata portabilità del numero;

-art.13, comma 3, il quale prevede che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 4 a 7 gli importi liquidati a titolo di indennizzo dovranno essere computati in misura pari al doppio.

Fatti i calcoli (€ 10,00 x gg. 277) risulta che l'istante ha diritto al riconoscimento di **€ 2.770,00** a titolo d'indennizzo da compensare con l'insoluto del cliente che,secondo quanto risulta dalla memoria difensiva di Vodafone ammonta ad **€ 1.848,22**.

2.2-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.

2.3-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.

D E L I B E R A

1) in accoglimento parziale delle istanze presentate in data 22 marzo 2011 - prot. n. 1305 e in data 23 marzo 2011 prot. n. 1324 con le quali la Sig.ra XXXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXXXX ha chiamato in causa l'operatore VODAFONE-OMNITEL XX in persona del legale rappresentante pro-tempore, il quale è tenuto a:

- a corrispondere all'istante l'importo complessivo di **€ 2.770,00** a titolo d'indennizzo, oltre gli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia precisando che detto importo dovrà essere compensato con l'insoluto del cliente che,secondo quanto risulta dalla memoria difensiva di Vodafone ammonta ad € 1.848,22.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs n. 259/2003.



Comitato regionale per le comunicazioni

2) di rigettare le domane proposte nei confronti dell'operatore WIND TELECOMUNICAZIONI SPA;

3) di rigettare le domande di rimborso delle fatture pagate per Telecom.

4) di non prendere in esame, in questa sede, la richiesta risarcitoria, come formulata nelle domande di cui all'istanza, precisando che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria, comunque formulata, atteso che la materia del risarcimento del danno rimane di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

L'operatore Vodafone è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato a XXXXXXXXXX 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.

Perugia, 16 luglio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)