



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 43 del 16 luglio 2012

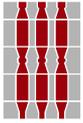
OGGETTO	Definizione delle controversie XXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XXX e WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
----------------	---

	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

XXXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XXX e WIND TELECOMUNICAZIONI 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”;

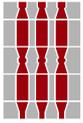
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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);

VISTE le istanze corredate della documentazione ivi elencata, pervenute rispettivamente in data 20 dicembre 2010 - prot. n.6566 e 5 aprile 2011 prot n. 1603 - con le quali XXXXXX, corrente in XXXXXX, ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori Vodafone Omnitel XXX e Wind Telecomunicazioni XXX descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.XXX/2010 e n.XX/2011;

CONSIDERATA l'istanza di riunione dei procedimenti avanzata da parte dell'Avv. XXXXX, legale dell'istante, anche all'esito negativo dell'udienza per il tentativo di conciliazione riferita al solo operatore Vodafone;

VISTA la nota difensiva di Vodafone, pervenuta in data 11 febbraio 2011 prot.n. 756, la documentazione alla medesima allegata e la successiva nota integrativa pervenuta in data 27 luglio 2011;

VISTE le note di replica ed i documenti depositati dall'istante il 20 febbraio 2011 (prot.n.847);

UDITE le parti nel corso dell'udienza in data 22.6.2011, ad eccezione dell'operatore Vodafone il quale aveva preannunciato la propria mancanza con fax del 3.3.2011, all'esito della quale la Responsabile del procedimento, per esigenze istruttorie ha disposto, anche nei confronti dell'operatore Telecom quale Wholesale, l'integrazione dei documenti e le informative necessarie fissando il termine del 15.7.2011 a tal fine.;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che l'operatore Wind nulla ha prodotto nei termini assegnati;

VISTA la nota inviata da Telecom in data 12.7.2010 in qualità di operatore Wholesale in riscontro a quanto richiesto con verbale del 22.6.2011;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante XXXXXX nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento all'utenza fissa residenziale XXXXXX rappresenta quanto segue:



Comitato regionale per le comunicazioni

a)-in data 12 maggio 2010 stipulava con l'operatore Vodafone un contratto per il servizio voce e ADSL per la linea telefonica fissa sopra indicata e per n. 2 cellulari XXXXXXXX e XXXXXXXX provenienti dal gestore Wind;

b)- in data 22.6.2010 Vodafone inviava un sms di conferma dell'avvenuta attivazione dei servizi voce e ADSL come richiesto mentre il giorno successivo l'operatore Telecom informava l'istante che l'operazione di migrazione non era andata a buon fine in quanto la centrale di riferimento era quella di Torgiano e non quella di Bettona come indicato dall'operatore Vodafone;

c) successivamente è stato effettuato senza alcun utile risultato il reclamo ai servizi clienti, a mezzo fax datato 21.7.2010, con il quale l'istante ha richiesto l'attivazione dei servizi voce e ADSL oggetto del contratto e nel mentre a far data dal 5.9.2010 è stato interrotto il servizio voce per la telefonia fissa in entrata e in uscita ed in data 7.9.2010 è stato sospeso anche il servizio in uscita per la telefonia mobile, situazione poi definita in data 14.10.2010 con l'attivazione di una nuova utenza con diverso gestore con un costo di €. 340,00;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Vodafone un indennizzo pari ad €. 4.000,00 così specificato:

- indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL;
- indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- indennizzo per la perdita del numero;
- indennizzo per la sospensione del servizio in uscita delle due numerazioni mobili a far data dal 7.9.2010 sino al 14.10.2010;

Nei confronti di Wind l'istante richiede:

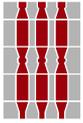
- cessazione del contratto;
- rettifica delle fatture nn. XXXXXXXX di €. 166,56 e n. XXXXXXXX di €. 102,30 con storno dei canoni relativi al servizio ADSL in quanto dal giugno 2010 non funzionanti;
- un ristoro complessivo dei danni pari ad €. 6.540,00.

In merito agli eventi di cui sopra è stato esperito, con esito negativo, il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi a questo Co.re.Com.

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

a)- per la tipologia di abbinamento richiesto, servizio voce e ADSL sulla linea telefonica fissa e le due linee mobili, si prevedevano operazioni complesse che richiedevano la collaborazione necessaria sia dell'operatore recipient, sia dell'operatore donating Wind che dell'utente per le attività di propria competenza;

c) - la migrazione come sopra indicata non è potuta avvenire in quanto Wind non ha rilasciato la linea nei tempi previsti;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)- dalla schermata allegata alle note integrative si evince che la prima richiesta di importazione del numero effettuata nel mese di giugno 2010 ha avuto esito negativo con “rifiuto” da parte di Wind, successivamente è stata espletata con accoglimento in data 16.9.2010;

e) - è stata avanzata proposta transattiva per la somma di €. 1.200,00, cifra peraltro ben superiore a quella prevista dalla Carta del Cliente, onde giungere ad un componimento bonario della controversia;

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

L'operatore Telecom quale Wholesale con la propria nota del 12.7.2010, alla quale allega le risultanze della procedura centralizzata “Pitagora”, fa presente che dal 12.3.2011 a seguito di richiesta da parte di Vodafone, la linea telefonica ed ogni servizio ad esso associato, è stata cessata e rientrata nella disponibilità del medesimo operatore, mentre la linea XXXXXXX risultava intestata alla Sig. XXXXXXX dal 16.12.1980;

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

2.1

In rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

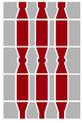
Quanto premesso si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 129 comma 4 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, nonché, nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente deve essere correttamente interpretata quale domanda di pagamento di un indennizzo, in relazione ai fatti oggetto della presente controversia.

2.2 Nel merito.

Sulla mancata attivazione dei servizi richiesti e risarcimento per illegittimo distacco del servizio ADSL e voce relativo alla linea telefonica fissa e mobile.

Vodafone, nella propria memoria, ha affermato di aver iniziato il processo di acquisizione in data 14.05.10, ovvero due giorni dopo l'adesione da parte del cliente precisando – e provando - che il processo di migrazione si è concluso il 16.9.2010, data a partire dalla quale la linea e la risorsa numerica si trovavano dunque nell'esclusiva disponibilità del nuovo operatore. Le affermazioni dell'operatore Vodafone hanno trovato piena conferma nelle schermate Pitagora



Comitato regionale per le comunicazioni

prodotte da Telecom Italia evidenzianti le fasi della procedura informatizzata condivisa dagli operatori coinvolti nei processi di migrazione/rientro. Dalla stessa risulta infatti che in data 10.6.2010 è stata richiesta una attivazione con Vodafone, con dac prevista per il 21.6.2010, in stato annullata per "rifiuto tecnico del cliente". In data 9.8.2010 è stata richiesta nuovamente l'attivazione con l'operatore Vodafone, con dac prevista per il 20.8.2010, in stato chiuso - eseguita il 16.9.2010. Successivamente, in data 12.3.2011, il medesimo operatore procede alla cessazione delle linee attivate.

E' accertato dunque, che nel periodo del lamentato disservizio e della successiva interruzione dal 16.9.2010 del servizio la linea rientrava nella gestione di Wind. L'operatore non ha, invece, fornito alcun utile elemento probatorio a sostegno della pretesa legittimità del suo operato, non ha replicato alcunchè alle motivazioni addotte dall'altro operatore, non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'interruzione del servizio fornito.

Nel mentre ha disposto la sospensione senza preavviso del servizio telefonico di rete fissa dal 5.9.2010 al 16.9.2010 per complessivi giorni 11, mentre dal 22.6.2010 al 16.9.2010 ha disposto la sospensione del servizio ADSL, relativamente alla linea XXXXXXXX, per complessivi 86 giorni.

In tale quadro probatorio l'operatore Wind va ritenuto responsabile per l'interruzione dei detti servizi per il periodo suindicato, ai sensi della normativa di settore, con conseguente diritto per l'utente di vedersi riconosciuto a tale titolo un indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella portabilità del numero. Attesa la sospensione dei servizi per complessivi giorni 97, l'indennizzo spettante ai sensi del Regolamento indennizzi in premessa richiamato è pari ad €. 5,00 per ogni giorno di ritardo nella portabilità. L'indennizzo dovuto quindi in particolare per il servizio voce e ADSL, ai ai sensi del disposto di cui all'art. 6 e 5 del Regolamento indennizzi, sarà pari ad **€. 970,00 (gg.97x5,00x2=970,00).**

2.3. Mentre l'operatore Vodafone, che avrebbe dovuto attivare il servizio entro 20 giorni solari, secondo quanto previsto dalla parte seconda, punto 3, della Carta dei servizi Vodafone per i servizi di telefonia mobile di accesso ad internet da postazione fissa (estratta dal sito dell'AGCOM in data 5.7.2012), non ha provveduto a tale operazione nei termini prescritti fino al 14.10.2010 quando veniva attivata una nuova linea da parte di altro Gestore telefonico.

In tale quadro probatorio l'operatore Vodafone va ritenuto responsabile per la mancata attivazione dei detti servizi entro il termine previsto dalla normativa di settore con conseguente diritto per l'utente di vedersi riconosciuto a tale titolo un indennizzo, per ogni giorno di ritardo. Attesa la mancata attivazione del servizio voce e ADSL per il periodo 17.9.2010 fino al 13.10.2010, per un totale di n. 26 giorni, l'indennizzo spettante ai sensi del Regolamento



Comitato regionale per le comunicazioni

indennizzi in premessa richiamato è pari ad €. 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio. L'indennizzo dovuto quindi in particolare per il servizio voce e ADSL sarà pari ad €. **390,00 (gg.26x7,5x2=390,00).**

2.4- In ordine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo è provato che l'utente ha effettuato il reclamo in data 21.7.2010 con il quale ha contestato la mancata attivazione del servizio voce e ADSL all'operatore Vodafone. L'indennizzo spettante in tal caso decorre dal 5.9.2010, data corrispondente al decorso dei 45 giorni previsti per il riscontro al reclamo dalla Carta dei Servizi dell'operatore, ed è quantificato in €. 1,00 per ogni giorno di ritardo per complessivi €. **186 (gg.186x1,00=€. 186,00).**

2.4-Della perdita del numero telefonico di utenza fissa, intestata all'istante sin dal 1980, deve rispondere l'operatore Vodafone. Ciò in quanto l'operatore non ha fornito la prova di avere correttamente eseguito la procedura di migrazione. Ne consegue che va riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo per la perdita del numero che, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, corrisponde ad €. 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di €. **1000,00 (anni 32x100,00= €. 3.200,00 ridotto al max €. 1000,00).**

2.5- Per le fatture emesse a valere sul periodo dal 12.5.2010 fino alla cessazione del contratto in data 12.3.2011, in considerazione dei sopra accertati disservizi, l'istante ha diritto al rimborso, qualora avesse provveduto al pagamento, e/o allo storno di tutte le fatture emesse in tale periodo.

Dall'annullamento consegue l'obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante.

2.5-Va accolta la domanda nei confronti di Wind di rimborso della somma recata nelle fatture emesse nel periodo di sospensione dei servizi, in particolare relativamente alla rete fissa dal 5.9.2010 al 16.9.2010 mentre dal 22.6.2010 al 16.9.2010 per il servizio ADSL, da ricalcolare a cura dell'operatore sulla base dei pagamenti effettuati dall'istante.

2.6-Per quanto riguarda la determinazione degli indennizzi sopra riconosciuti va tenuto conto di quanto segue.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* è stata effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

2.7-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



Comitato regionale per le comunicazioni

maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.8- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità degli operatori Vodafone e Wind vengono poste a carico di quest'ultimi e determinate ai sensi del par. III. 4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS. Le stesse, in particolare, sono quantificate in euro **200,00** considerato che: *i)* la parte istante ha presenziato personalmente all'intera procedura con l'assistenza di un proprio legale di fiducia affrontando costi aggiuntivi; *ii)* l'operatore ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione e, in sede di definizione, ha garantito l'instaurazione del contraddittorio mediante il deposito di memorie difensive; nella medesima circostanza ha tentato, altresì, un componimento bonario della vertenza formulando una proposta transattiva economicamente congrua.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata in data 5 aprile 2012 dalla Sig.ra XXXXXXXXX, residente in XXXXXXXX:

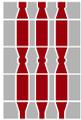
1) Vodafone Omnitel N.V., per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

- annullare la posizione debitoria dell'istante procedendo al rimborso ;
- corrispondere all'istante la somma di **€. 390,00** a titolo di indennizzo per i motivi di cui sopra;
- corrispondere all'istante la somma di **€. 186,00** a titolo di indennizzo per i motivi di cui sopra;
- corrispondere a detto soggetto la somma di **€. 1000,00** a titolo di indennizzo per i motivi di cui in premessa;
- corrispondere all'istante la somma di **€. 100,00** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

2) Wind Telecomunicazione spa, per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

- corrispondere all'istante la somma di **euro €. 970,00** a titolo di indennizzo per i motivi di cui sopra;
- corrispondere all'istante il rimborso e/o storno delle fatture emesse e relative al periodo di interruzione del servizio per come sopra meglio specificato;
- corrispondere all'istante la somma di **€. 100,00** 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'istante 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 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.

Perugia, 16 luglio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)