

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 31

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V&G Market xxx - utenza n. xxx c/
Vodafone Omnitel xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/03/2015, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 12 novembre 2014 ed acquisita al prot. n. 48021;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (ritardata migrazione; mancata risposta ai reclami) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver stipulato, in data 20 febbraio 2014, un contratto telefonico di rete fissa-ADSL sull'utenza in oggetto, previa portabilità della numerazione dal gestore Telecom e contestuale migrazione di un'utenza di rete mobile;
- b. la predetta migrazione si è perfezionata solo in data 7 novembre 2014, come si evince da alcune comunicazioni in atti, e ciò, in palese violazione delle norme regolamentari di settore, che impongono agli operatori l'obbligo di espletare le procedure suddette nel termine di 20 giorni dalla conclusione del contratto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. un indennizzo per ritardata migrazione/attivazione del servizio;
- b. il risarcimento dei danni subiti;
- c. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'infondatezza della domanda avversaria, sul presupposto che il ritardo nella portabilità del numero in questione non sia imputabile al gestore convenuto, per avere esso ricevuto diverse modulazioni di DAC (data attesa consegna) durante il periodo suddetto, come si evince dalle allegato schermate di sistema, acquisite agli atti.

A tale riguardo, la convenuta avanza richiesta di integrazione istruttoria nei confronti di Telecom, al fine di poter comprendere quante DAC siano state rimodulate ed i motivi della rimodulazione.

Conferma e dimostra documentalmente che la procedura di portabilità di che trattasi è andata a buon fine in data 23 ottobre.

Evidenzia come, in ogni caso, l'utenza sia rimasta attiva in Telecom fino all'intervenuto passaggio; per il che, nessun disagio è stato subito dall'utente.

Precisa che non risultano tracciati reclami nel periodo intercorrente tra marzo ed ottobre 2014 e che l'utente è stato sempre notiziato circa le difficoltà riscontrate nella procedura di portabilità, come da documentazione in atti.

Nel respingere ogni addebito, la resistente avanza, tuttavia, proposta di bonario componimento, offrendo la somma onnicomprensiva di € 500,00.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub b* (risarcimento del maggior danno) non sarà oggetto di trattazione, in quanto l'organo adito non è competente a decidere sul punto, ai sensi dell' art. 19, commi 4 e 5 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Ciò posto, deve dichiararsi inammissibile ogni domanda risarcitoria.

Per quanto concerne il disservizio *sub a* (ritardata migrazione/ritardata attivazione del servizio) la fattispecie al nostro esame riguarda una procedura di migrazione di un'utenza di rete fissa, che vede coinvolti l'OLO *donating* (Telecom), l'OLO *recipient* (Vodafone) e l'operatore proprietario della rete (Telecom Italia *Wholesale*); la disciplina applicabile è quella prevista dalla Delibera 274/07/CONS. e succ. modif, che articola in tre fasi la procedura di migrazione/attivazione del servizio, ovvero: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: *Provisioning* tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il *Recipient* verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il *Donating* effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*. Nei casi specificati dalla normativa su indicata, può inviare, entro i 5 giorni successivi, un "KO". Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro.

Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, il *Recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia, comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia *Wholesale* effettua il *provisioning* del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un "KO".

Così delineato il vigente quadro regolamentare, nella fattispecie che ci occupa, l'operatore Vodafone respinge ogni addebito, deducendo l'assenza di propria responsabilità nell'espletamento della portabilità, per avere ricevuto, nel periodo in esame, diverse rimodulazioni di DAC (elencate le rimodulazioni del 14 marzo, 27 marzo, 9 aprile ed allega una schermata di sistema in cui risultano registrate le rimodulazioni del 25 settembre, 30 settembre, 2 ottobre, 8 ottobre).

L'istruttoria è stata estesa a Telecom Italia, su espressa richiesta della società convenuta. A seguito dei riscontri documentali forniti da Telecom, si è accertato che Vodafone ha inserito a sistema due distinti ordini di migrazione della linea dati in BTS: il primo, con data ricezione ordine il 4/3/2014 e data attesa consegna il 13/3/2014, chiuso per ko con causale: "impossibile individuare impianto da migrare..." ed il successivo, con data ricezione ordine il 22/9/2014 e DAC fissata per il 2/10/2014, rimodulata il 14/10/2014, eseguita e notificata il 24/10/2014. Invece, per quanto concerne la linea voce (attivazione standard NPG su BTS) la procedura di attivazione, con data ricezione ordine il 25/10/2014 e DAC il 6/11/2014, si è perfezionata in data 6/11/2014.

Dall'esame delle schermate prodotte si evince che le rimodulazioni scaturenti dal primo ordine di migrazione inserito da Vodafone sono state determinate da un ko "gestionale" (impossibilità di individuare la risorsa oggetto della richiesta), ovvero evidenziano l'impossibilità di eseguire la migrazione per la presenza di stati di errore dell'ordinativo originario, che, di norma, si risolvono una volta che l'operatore (*recipient*) abbia reiterato al *donating* l'ordinativo con le informazioni complete e corrette.

Una volta eliminato l'errore, la procedura di portabilità richiesta dall'odierno istante è andata a buon fine, come dimostrano i documenti prodotti agli atti.

Alla luce di tale ricostruzione fattuale può senz'altro concludersi che, seppure la procedura di migrazione sia stata tempestivamente avviata dall'operatore *recipient*, la stessa è giunta a buon fine con notevole ritardo, a causa di errate informazioni contenute negli ordinativi di lavoro emessi da Vodafone (evidentemente, reiterate), che hanno causato numerosi "ko".

Ciò posto, la domanda di indennizzo per ritardo nella migrazione/attivazione del servizio appare fondata e meritevole di accoglimento. Si evidenzia, tuttavia, stante quanto dedotto e dimostrato dalla convenuta, che l'utenza in questione è rimasta attiva in Telecom fino all'intervenuto passaggio in Vodafone, per cui la linea non risulta essere stata in alcun modo disservita.

Inoltre, Vodafone afferma e dimostra di avere provveduto a contattare l'utente, per informarlo delle difficoltà riscontrate nel corso della procedura e rappresenta, altresì, l'inesistenza di reclami da parte dell'utente, nel corso dei mesi da marzo ad ottobre 2014.

Per quanto sopra, ravvisato l'inadempimento contrattuale parziale della società convenuta e considerato che il ritardo nella migrazione non ha determinato l'interruzione dell'utenza, si stabilisce che la società convenuta liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di € 717,00 (settecentodiciassette/00) per il periodo dal 13/3/2014 al 6/11/2014, per complessivi 239 giorni, al parametro stabilito dal Regolamento adottato con

delibera n. 73/11/CONS. secondo la tipologia *business* del contratto in questione (art. 3, comma 3 e. 12, comma 2).

Infine, per quanto concerne le **spese di procedura**, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente si è concluso con un mancato accordo e che, attesa la fondatezza della domanda del ricorrente, questi è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per presentare l'istanza di definizione e per predisporre la difesa.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate da V&G market con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Omnitel;
- 2) La società Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 717,00 (settecentodiciassette/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza in oggetto;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale