

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 109

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Carbone xxxx c/TELECOM ITALIA xxxe c/VODAFONE OMNITEL xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 23/05/2013, 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. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 ed il Co.Re.Com. 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 14 febbraio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8154, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia xxxx e con Vodafone Omnitel xxxx., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

il provvedimento del 25 febbraio 2013, prot.9408, con cui è stata archiviata per improcedibilità l'istanza avanzata nei confronti di Vodafone Omnitel N.V.;

la nota del 25 febbraio 2013, prot. n. 9388, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota del 7 maggio (prot. 20954), con cui il Responsabile del procedimento definitivo ha richiesto integrazione istruttoria, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxxx ha dichiarato quanto segue:

nel mese di marzo-aprile 2012, ha deciso di cambiare gestore telefonico, passando da Telecom a Vodafone, conservando la numerazione xxxx;

con il passaggio tra gestori ha subito l'assegnazione di due numerazioni telefoniche, ossia xxxx e xxxxx, nel mentre nessuna portabilità è stata mai effettuata (sono trascorsi 260 giorni);

le diverse segnalazioni al Servizio Clienti sono rimaste inevase;

con racc. a/r del 29 agosto 2012, è stato evidenziato il disagio a Telecom, chiedendone la portabilità, ma nessun riscontro è stato ricevuto.

Per i suesposti motivi, l'istante, il 22 gennaio 2013, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto l'indennizzo e/o il risarcimento del danno patito in conseguenza della mancata portabilità del numero telefonico, nella misura di € 2000,00, per il comportamento ostantivo tenuto da Telecom e Vodafone, l'indennizzo per la mancata gestione del reclamo, nonché le spese di procedura.

Con provvedimento del 25 febbraio 2013, è stata archiviata per improcedibilità l'istanza avanzata nei confronti di Vodafone, atteso che non risulta esperito il tentativo obbligatorio nei suoi confronti (agli atti non è stato depositato il verbale di conciliazione).

In seguito a nota di avvio del procedimento del 25 febbraio 2013, Telecom, con memoria del 5 marzo 2013, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente, precisando:

il collegamento xxxxx, risulta cessato per morosità dal 12 settembre 2012, in seguito a nota di risoluzione contrattuale del 24 luglio 2012, ricevuta dall'istante (per come si desume dalla schermata scaricata dal sito delle Poste Italiane, depositata agli atti);

l'11 settembre 2012, è pervenuto reclamo del ricorrente che ha contestato la fattura n. xxxxx del conto 4/2012, in quanto "a suo dire era passato ad altro gestore sin dal mese di marzo 2012";

detto reclamo è stato evaso con esito "non fondato", in quanto l'utenza era presente sul sistema commerciale CRM/B e non era mai passata ad altro OLO. Sulla fattura n. xxxxx risultano addebiti relativi al traffico telefonico effettuato nel periodo "Aprile-Maggio 2012";

il riscontro è stato fornito il 12 settembre 2012, tramite contatto telefonico;

dagli atti risulta una morosità di € 1.467,11, per il mancato pagamento dei conti dal 2° al 6° Bim. 2012, di cui 660,00 riferiti all'addebito di n. 1 PC con Assistenza Premium (n. 11 rate di € 60,00 ciascuna);

il 5 novembre 2012 è pervenuto dal Co.Re.Com Calabria il Provvedimento ex art. 5 in quanto ".....L'utente con istanza prodotta in data 23/10/2012, prot. N. 45849, nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel, ha avviato un procedimento mirato alla emissione di un provvedimento ex art. 5 (...);

il settore Wholesale non ha rilevato alcuna richiesta sull'applicativo Pitagora; non si evidenzia alcuna richiesta di attivazione in merito alla predetta linea per CPS,NPG,SHA, ULL7NP, ULL/V, WRL, né per attivazione ADSL;

in riferimento alle note difensive di Vodafone, prodotte agli atti, con riferimento all'affermazione riportata a pag. 2 " (...) è stato ricevuto KO da Telecom con causale "Directory Number non Attivo", si evidenzia che Vodafone non ha indicato né in quale data sia stata inoltrata al gestore Telecom l'eventuale richiesta di migrazione del collegamento e né in quale data abbia ricevuto il "KO da Telecom con causale "Directory number non attivo";

la richiesta di migrazione in Vodafone è stata avanzata "dopo" la cessazione del collegamento xxxx per morosità, avvenuta il 12 settembre 2012 e pertanto, la richiesta è stata scartata con causale "Directory Number non attivo".

Con nota del 7 maggio 2013, questo Co.Re.Com., al fine di una migliore ricostruzione della vicenda, ha richiesto chiarimenti istruttori al gestore Vodafone, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS. Nello specifico, è stato chiesto a Vodafone in quale data ha inoltrata al gestore Telecom la richiesta di migrazione e in quale data ha ricevuto il "KO da Telecom con causale "Directory number non attivo";

Con memoria difensiva del 14 maggio 2013, Vodafone ha precisato che "Per il link, il primo tentativo del 31/03/2012 è stato rifiutato con causale KO per Time Out OLO a seguito rifiuto cliente. Il link è stato importato il 25 maggio 2012. Per il fisso, la richiesta del 1/06/2012 è stata rifiutata con causale: Directory Number non attivo".

Inoltre, Vodafone ha reso noto che con istanza del 28 ottobre 2012, prot 45849, l'odierno ricorrente, relativamente alla mancata portabilità dell'utenza xxxx, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione nei confronti della stessa, conclusosi con un accordo transattivo che ha previsto il riconoscimento di € 600,00 (seicento/00), mediante bonifico bancario, e una ricarica telefonica di € 200,00 (duecento/00).

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione (che si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione).

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. xxxx, deve intendersi come domanda di condanna di Telecom al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla mancata portabilità

Ai fini di una puntuale disamina del caso de quo, è opportuno evidenziare che agli atti risulta che l'istante, nel mese di marzo-aprile 2012, ha deciso di effettuare il passaggio da Telecom a Vodafone, conservando la numerazione xxxxxe nessuna portabilità è stata mai effettuata.

A tal proposito, Telecom ha dichiarato che "il collegamento xxxx risulta cessato per morosità dal 12 settembre 2012, in seguito a nota di risoluzione contrattuale del 24 luglio 2012", e la richiesta di migrazione in Vodafone, dunque, sarebbe stata avanzata "dopo" la cessazione del collegamento succitato. Per tale ragione la predetta richiesta è stata scartata con causale "Directory Number non attivo". Telecom sottolinea, altresì, che "il settore Wholesale non ha rilevato alcuna richiesta sull'applicativo Pitagora; non si evidenzia alcuna richiesta di attivazione in merito alla predetta linea per CPS,NPG,SHA, ULL7NP, ULL/V, WRL, né per attivazione ADSL".

Di converso, Vodafone, in seguito a chiarimenti istruttori, ha evidenziato che "Per il fisso, la richiesta del 1/06/2012 è stata rifiutata con causale: Directory Number non attivo".

Nello specifico, Vodafone ha precisato che la richiesta di migrazione al gestore Telecom è stata inoltrata l'1 giugno 2012, e ciò comprova che l'istante non possa esser migrato in Vodafone tra il mese di marzo- aprile 2012.

Per quanto concerne la data in cui ha ricevuto il KO da Telecom con causale "Directory number non attivo", Vodafone non ha specificato nulla.

Tuttavia, dalle schermate relative alle richieste di importazione del numero, è possibile desumere la "Data Storizzazione" del 5 agosto 2012, corrispondente alla data di archiviazione della richiesta di migrazione da parte di Vodafone.

Quanto sopra rilevato, dimostra che quanto dichiarato da Telecom corrisponde al vero. In particolare, la predetta "Data Storizzazione", del 5 agosto 2012 (che si evince dalle schermate prodotte da Vodafone), consente di presumere che la risposta alla richiesta di migrazione del 1 giugno 2012, inoltrata da Vodafone, è stata fornita da Telecom in seguito a nota di risoluzione contrattuale del 24 luglio 2012.

Peraltro, l'odierno ricorrente, relativamente alla mancata portabilità dell'utenza xxxxx, ha già ottenuto da Vodafone il riconoscimento di € 600,00 (seicento/00), mediante bonifico bancario, e una ricarica telefonica di € 200,00 (duecento/00).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non sussiste alcuna responsabilità di Telecom e la richiesta avanzata dalla parte istante non può essere accolta.

2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

L'istante ha dedotto che con reclamo del 29 agosto 2012, ha evidenziato il proprio disagio al gestore Telecom chiedendo la portabilità della numerazione xxxx, ma nessun riscontro è stato ricevuto.

Di converso, Telecom ha precisato che il ricorrente ha contestato la fattura n. xxxxx del conto 4/2012, in quanto "passato ad altro gestore sin dal mese di marzo 2012". Il predetto reclamo è stato evaso con esito "non fondato", in quanto l'utenza era presente sul sistema commerciale CRM/B e non era mai passata ad altro OLO. Il riscontro alla relativa contestazione, è stato fornito il 12 settembre 2012, tramite contatto telefonico.

Per di più, in realtà non si tratterebbe di reclamo diretto a sollecitare una pronta soluzione delle problematiche di cui sopra (portabilità), ma di una richiesta di storno ed indennizzo.

Per tali motivi questo Comitato ritiene di non poter riconoscere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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

- 1) L'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- 2) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal Sig. xxxxx in data 14 febbraio 2013. Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti
f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. **Il Direttore del Co.Re.Com.**
f.to Avv. Rosario Carnevale