



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 49

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA c/ Vodafone Omnitel

IL PRESIDENTE

giorno 16.09.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 16 Settembre 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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 succ. modif. ed int.;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 01/02/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 5305, con cui il Sig. Barreca, titolare della ditta, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel 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 succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 14/02/2011 (prot. n. 7798), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 31281 del 22/06/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 06/07/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 06/07/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, sig. Barreca, titolare della ditta, corrente in Reggio Calabria, dichiara di aver stipulato, in data 12/11/2008, un contratto per la portabilità del numero telefonico da Telecom a Vodafone, inerente l'utenza per il laboratorio odontotecnico sopra individuato. Precisa che, nei giorni successivi a tale data, l'utenza sembrava attiva, ma di fatto non era abilitata a ricevere. Assicura di aver inoltrato al gestore Vodafone numerosi solleciti telefonici, richiedendo l'attivazione della linea, e di avere effettuato una richiesta scritta in data 08/01/2009, anticipata a mezzo fax ed inoltrata tramite raccomandata A.R. Nessun riscontro ne è seguito. Il cliente apprendeva, in seguito, che la portabilità del numero in questione non era mai stata effettuata. Il medesimo si vedeva, pertanto, costretto a sottoscrivere un nuovo contratto con Telecom Italia, nel mese di aprile 2009, con il risultato di dover rinunciare all'originario numero telefonico.

Avendo esperito infruttuosamente il tentativo di conciliazione con la società Vodafone, in data 24/01/2011, l'utente ha presentato istanza presso questo Corecom, con ricorso depositato il 01/02/2011, per la definizione dell'odierna controversia con l'operatore Vodafone. L'istante chiede l'indennizzo per la mancata portabilità del numero di rete fissa, come sopra specificato, il risarcimento

dei danni arrecati al proprio laboratorio odontotecnico per perdita di clientela e mancato guadagno, il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente ha rappresentato, in sua difesa, che nessun inadempimento contrattuale può esserle imputato nella controversia in oggetto, giacché l'importazione del numero fisso in questione era stata rifiutata da Telecom Italia con la causale: "risorsa non disponibile" (come se il numero non fosse attivo presso Telecom). Respinge, pertanto, ogni addebito ed ogni conseguente richiesta indennitaria e risarcitoria in relazione agli inadempimenti contestati dall'odierno ricorrente.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Le parti hanno presenziato, entrambe, sia all'udienza di conciliazione, sia all'udienza di discussione relativa al presente procedimento, senza pervenire ad alcun accordo.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto della presente controversia la mancata portabilità del numero telefonico di rete fissa dell'odierno istante, da Telecom Italia all'operatore Vodafone, e la conseguente perdita di detta numerazione; per il che si avanza richiesta di indennizzo e di risarcimento dei danni, anche in considerazione del fatto che l'utenza in questione è relativa ad un laboratorio odontotecnico di proprietà del ricorrente.

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta risarcitoria formulata da parte istante non può essere accolta in questa sede, trattandosi di valutazione non rimessa alla competenza del Corecom adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons. Va dunque considerata unicamente la fondatezza della domanda di indennizzo da parte del ricorrente.

Dall'esame della documentazione prodotta e stando alle dichiarazioni dell'utente, non contestate dalla società resistente, il contratto di abbonamento stipulato dal sig. Barreca il 12/11/2008 per la portabilità verso Vodafone del proprio numero di rete fissa non risulta mai attivato presso l'anzidetto operatore. Al riguardo, il gestore Vodafone, nella propria difesa, intende ribaltare sull'operatore Telecom la responsabilità dell'inadempimento contrattuale ai danni dell'utente, sul presupposto che la risorsa in questione (il numero telefonico in oggetto) non fosse attiva presso Telecom e, pertanto, non fosse importabile verso l'operatore Vodafone.

Quale che sia la causa tecnica ostativa del processo di portabilità, resta l'evidenza dell'inadempimento contrattuale di Vodafone nei confronti dell'odierno istante: infatti, a fronte di un contratto di somministrazione sottoscritto tra le parti, la società convenuta non si è adoperata, con diligenza e cura, per portare a buon fine la procedura di portabilità ed onorare, pertanto, gli impegni contrattualmente assunti. Vodafone, inoltre, risulta non essersi adoperata presso Telecom né a ottenere il rilascio della numerazione in oggetto, né ad informare il cliente delle difficoltà tecniche riscontrate sullo stato di avanzamento del processo di portabilità.

E' appena il caso di evidenziare che i recenti interventi normativi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, mirati a standardizzare e semplificare le tempistiche di trasferimento delle utenze tra operatori, stabiliscono il principio secondo cui, in ogni caso, gli utenti hanno il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. A tal fine, gli stessi devono limitarsi a comunicare all'operatore "ricevente" la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. Quest'ultimo deve farsi carico di avviare tempestivamente il processo di migrazione/portabilità, conformemente alla richiesta del cliente, sì da garantire al medesimo l'attivazione dell'utenza entro la tempistica predefinita dall'Autorità, con il minimo disagio per il cliente stesso. Nel caso che qui interessa, Vodafone, in quanto operatore "ricevente", non ha dimostrato di avere ottemperato agli obblighi assunti contrattualmente nei confronti dell'odierno ricorrente, con il risultato che la

portabilità richiesta non è mai stata attivata, che il cliente è rimasto a lungo sprovvisto di ogni servizio, nella totale assenza di informazioni da parte dell'operatore, e con l'ulteriore aggravio rappresentato dalla perdita del numero in questione, avendo l'utente dovuto optare per la sottoscrizione di un nuovo contratto di abbonamento con un diverso numero telefonico. Per quanto sopra evidenziato, si ravvisano diversi profili di inadempimento contrattuale da parte dell'operatore Vodafone nei confronti dell'odierno ricorrente; per il che si ritiene meritevole di accoglimento la relativa richiesta di indennizzo in ragione dei disservizi subiti. E precisamente:

1) **Indennizzo per mancata portabilità del numero di rete fissa.** Nel caso di specie, attesa la richiesta di portabilità del numero in questione, l'intera procedura avrebbe dovuto essere espletata in un tempo inferiore ai 10 giorni lavorativi (delibere Agcom n. 41/09/Cir e 35/10/Cir.) L'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente, nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Il contratto di portabilità con l'odierno istante risulta sottoscritto in data 12/11/2008 e mai attivato, pertanto si ritiene dovuto al ricorrente un indennizzo nella misura stabilita dalla Carta dei servizi dell'operatore (con disapplicazione dei tetti massimi ivi stabiliti), a far data dal 22/11/2008 al 30/04/2009 (data di sottoscrizione di un nuovo contratto di abbonamento), computando a tal fine i soli giorni lavorativi (come disposto dalla Carta dei servizi dell'operatore).

2) **Indennizzo per la perdita della numerazione originaria.** Stando alle dichiarazioni del ricorrente, la linea in questione, della quale si è persa la numerazione, era attiva da circa sette anni. Inoltre, l'utenza suddetta era di tipo affari e veniva utilizzata per le necessità lavorative connesse al laboratorio odontotecnico di proprietà del ricorrente. Ciò stante, dovendo in questa sede prescindere da una valutazione del maggior danno e ferma restando la facoltà per l'utente di esperire azione risarcitoria dinanzi al Giudice competente, si ritiene equo corrispondere al ricorrente un indennizzo, parzialmente soddisfacente del disservizio subito, pari ad euro 1.400,00.

3) **Indennizzo per mancata risposta ai reclami.** Nel corso dell'istruttoria si è accertato che l'operatore Vodafone è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente in fase di gestione della procedura di portabilità e non ha riscontrato i reclami dello stesso, dal momento che nessuno dei reclami inoltrati dall'utente, neppure la contestazione formale del 08/01/2009, risulta essere stato riscontrato. Ciò stante, si ritiene equo corrispondere al medesimo un indennizzo, al parametro di euro 1,00 al giorno (conformemente ai recenti indirizzi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni), a far data dal 22/2/2009 e sino a tutto il 24/01/2011 (data dell'udienza di conciliazione).

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la società Vodafone Omnitel sia responsabile dei disservizi occorsi all'odierno istante in ordine alla mancata portabilità dell'utenza ed alla perdita della numerazione originaria, oltre che per la mancata risposta ai reclami e che, pertanto, quest'ultimo abbia diritto agli indennizzi, come di seguito precisato:

- indennizzo per mancata portabilità del numero di rete fissa, da calcolarsi nella misura stabilita dalla Carta dei servizi Vodafone, al parametro di euro 10,00 al giorno, a far data dal 22/11/2008 al 30/04/2009, per n. 108 giorni lavorativi, pari a complessivi euro 1.080,00 (milleottanta/00);
- indennizzo per perdita della numerazione, da calcolarsi, in via equitativa, in complessivi euro 1.400,00 (millequattrocento/00);
- indennizzo per mancata risposta ai reclami, da calcolarsi nella misura di euro 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo successivo al 45° giorno dal reclamo stesso, a far data dal 22/2/2009 e sino a tutto il 24/01/2011, per un totale di giorni lavorativi 475, per complessivi euro 475,00 (quattrocentosettantacinque/00);

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Vodafone nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

1) L'operatore Vodafone Omnitel è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Barreca, titolare della ditta, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi di seguito indicati:

- a) indennizzo per mancata portabilità del numero di rete fissa, dal 22/11/2008 al 30/04/2009, per n. 108 giorni lavorativi, pari a complessivi euro 1.080,00 (milleottanta/00);
- b) indennizzo per perdita della numerazione, stabilito, in via equitativa, in complessivi euro 1.400,00 (millequattrocento/00);
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami, dal 22/2/2009 al 24/01/2011, per un totale di giorni lavorativi 475, per complessivi euro 475,00 (quattrocentosettantacinque/00);
- d) rimborso spese di procedura, pari ad euro 50,00 (cinquanta/00);

2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) 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, 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 decreto legislativo 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) La società Vodafone Omnitel è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

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

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale