



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.14

Adunanza del ¹⁰02/05/2018
CE

Oggetto: definizione STSG GU14 prot. 10023 del 25/09/2017 c/Vodafone s.p.a.

Deliberazione n. 15/2018

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno ^{dieci (10) 08} due (02) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

| Nominativo | Carica | Presente | Assente |
|-----------------------|-----------------|----------|---------|
| Avv. Andrea LATESSA | Presidente | | |
| Avv. Giuseppe MILETI | Vice presidente | | |
| Dott. Vincenzo CIMINO | Componente | | X |

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

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

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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM 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’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 25/09/2017 prot. 10023 presentata dall’Istante STSG mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 26/03/2018 prot. n. 3404 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 26/03/2018 prot. n. 3404 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 17 aprile 2018;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 4665 del 07/05/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 4665 del 07/05/2018 :

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione STSG GU14 prot. 10023 del 25/09/2017 Vodafone S.p.A - Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio – Mancato/errato inserimento nell'elenco – perdita del numero telefonico. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza interessata XXXXX nei confronti di Vodafone s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante mediante assegno bancario o bonifico , la somma di :
2. € 4.000,00 (euro quattromila/00) ai sensi del combinato disposto degli articoli 9 e 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS per la perdita della titolarità del numero telefonico.
3. Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore Vodafone spa.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.


In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

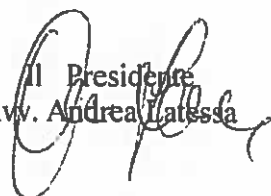
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0004665/18 Del 07/05/2018
Interna - Consiglio -



Spett.le Co.Re.Com. Molise

Sede

Oggetto: Controversia Studio Tecnico ' n.10023 del 25/09/2017. Trasmissione atti.

/Vodafone spa. Ricorso GU14 prot.

Con riferimento alla pratica di cui all'oggetto si trasmette in allegato, per gli adempimenti di competenza, il relativo documento istruttorio.

Il direttore del Servizio
Dott.ssa Angela Aufiero



Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione STSG GU14 prot. 10023 del 25/09/2017

Vodafone S.p.A

Oggetto della controversia:

Interruzione/sospensione del servizio – Mancato/errato inserimento nell'elenco – perdita del numero telefonico.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Utenza interessata

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *“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, recante *“Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* ;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.*

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

CONSIDERATO che in data 20/11/2017 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 10023/17 del 25/09/2017, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:



Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 01/08/2017, prot. n.8516 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione dell'11/09/2017. Nessun accordo è stato raggiunto anche in occasione della seduta di udienza di definizione in data 17 aprile 2018, verbale n. 38.

Posizione del ricorrente.

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia fissa business dichiara come da allegata scheda al formulario GU14 di aver subito la perdita del numero telefonico, oggetto del disservizio, in possesso dello studio tecnico da oltre 10 anni a seguito del distacco subito dal 21/07/2016. Egli accusa la Vodafone non solo di aver disattivato la linea telefonica, compreso l'ADSL, in modo immotivato ed inopportuno, ma di aver anche provocato la cessazione del numero in questione, rendendolo irrecuperabile, nonostante i tentativi effettuati dalla Telecom, su richiesta dell'utente, di recuperare il numero telefonico in possesso dell'istante dal mese di maggio 2000, ciò con enormi ed immaginabili disagi per lo studio tecnico dovuti alle difficoltà comunicative ancor più accentuate dal fatto che non è stata attivata una messaggistica di risposta automatica o di trasferimento di chiamata per cui la numerazione perduta risulta al chiamante semplicemente occupata, con testimonianze di rinunce a rintracciare lo studio da parte di clienti meno perseveranti.

Il ricorrente lamenta che il mancato inserimento negli elenchi telefonici della numerazione in questione con decorrenza settembre 2014.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Indennizzo per perdita numero telefonico in possesso da oltre 16 anni;*
2. *Mancato inserimento e/o rimozione nominativo nell'elenco telefonico dall'anno 2014.*

Posizione dell'operatore.

Posizione dell'operatore.

Vodafone spa, con memoria inviata via PEC il 29/01/18 prot. n. 1103 ha preliminarmente eccepito la inammissibilità dell'istanza asserendo che la tematica oggetto della controversia era stato già oggetto di precedente tentativo di conciliazione e relativa definizione. Poi, per mero tuziorismo difensivo, entrando nel merito l'operatore eccepisce sia che l'istante non ha prodotto alcuna prova (modulo per l'inserimento negli elenchi), sia che non è presente alcun reclamo in merito nel periodo di contestazione. Vodafone riassume l'iter che ha portato alla disattivazione della linea telefonica affermando che in sede di conciliazione del 18.4.16 l'utente ha lamentato la tariffazione di costi non conforme all'offerta sottoscritta, Vodafone per spirito conciliativo, accettava di stornare l'insoluto e l'utente si impegnava a corrispondere l'importo di cui alla fattura AG03223261; successivamente l'utente si rendeva nuovamente moroso con mancato pagamento delle fatture AG06216422 del 01.05.16 e AG09550173 del 28.06.16 e pertanto Vodafone dichiara di essere stata costretta a disattivare la linea.

L'operatore afferma che l'accordo conciliativo del 18.04.2016 ha risolto ogni problematica relativa al profilo tariffario, ai costi connessi e alla relativa questione che quindi ritiene non possa essere discussa. Egli asserisce di aver avviato la procedura di riattivazione sui sistemi dell'utenza de qua al fine di premettere la migrazione verso altro gestore a seguito di istanza su formulario GU5 del ricorrente, ma che non sono pervenute richieste di portabilità da parte di altri operatori recipient. Infine Vodafone afferma che il ricorrente ha pagato parzialmente le due fatture sopra individuate, solo dopo la disattivazione della linea, e che risulta un insoluto a carico dell'utente.

Il ricorrente con osservazioni alle memorie dell'operatore telefonico, prodotte in data 10/02/2018 pervenute al prot. n. 1701 del 12/02/2018, afferma che la richiesta di indennizzo per mancato

inserimento del nominativo nell'elenco telefonico era stata già oggetto di richiesta nella precedente controversia, ma purtroppo non trattata dal Comitato poiché problematica inizialmente non riportata nel formulario UG, ma solo nel successivo GU14 del 14.11.2016, appena dopo aver appurato ufficialmente la perdita del numero telefonico. L'istante afferma che nel luglio 2017 in fase di riavvio della procedura per la perdita del numero, ha ritenuto di inserire anche la richiesta del mancato inserimento nell'elenco telefonico e produce contestualmente, copia delle pagine di elenchi telefonici a sostegno della propria tesi. In relazione alla perdita del numero telefonico l'istante richiama la deliberazione Co.Re.Com. n.39/2017 che, a suo avviso sancirebbe la responsabilità di Vodafone per la perdita del numero poiché naturale conseguenza del disservizio oramai ufficialmente acclarato. In ordine all'insoluto la cui esistenza l'utente mette in dubbio, l'istante afferma di aver subito danni a causa del disservizio per il quale è stato anche indennizzato.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Vodafone spa hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi l'ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta di contenuto conforme, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata... Domanda dell'utente è da ritenersi par

1. Indennizzo per perdita numero telefonico in possesso da oltre 16 anni;

In via preliminare si ritiene necessario e utile, ai fini della decisione, richiamare agli atti la propria, precedente deliberazione Co.Re.Com. n.39/2017 del 29/06/2017. In tale sede sono stati riconosciuti indennizzi a favore del ricorrente, per disservizi dovuti a sospensione dei servizi sia voce che adsl.

E' da premettere che la richiesta di cui trattasi era stata dal ricorrente, formulata in occasione di ricorso in definizione ed era stata ritenuta inammissibile ex art.14, comma 1 del Regolamento, per il principio di obbligatorietà della fase conciliativa, non essendo la stessa richiesta presente in sede di invio del formulario UG.

L'istante, con il successivo, presente ricorso ha correttamente formulato l'istanza ora in esame sia in sede di conciliazione, in cui non si è addivenuti ad alcun accordo (verbale UG n.571/17 del 11/09/2017), sia nella attuale fase di definizione. La domanda è pertanto procedibile in quanto attinente ad una nuova controversia.

Dall'esame della documentazione si rileva che l'operatore telefonico, in presenza di morosità dell'utente, ha proceduto alla sospensione della linea senza adempiere all'obbligo di preavviso come disciplinato dalla delibera 173/07/CONS all.A: quanto sopra è stato chiaramente acclarato nella richiamata delibera n.39/2017 del 29/06/17 del Co.Re.Com. Molise. Il quadro sopra descritto ha comportato la cessazione del numero che si è reso irrecuperabile, nonostante i tentativi esperiti dall'utente a mezzo altro operatore telefonico, di rientrare in possesso della stessa numerazione. Ciò ha causato un disservizio a carico



dell'utente che si è visto costretto a chiedere un nuovo allaccio con relativa nuova numerazione telefonica con altro operatore, avendo perso la precedente numerazione nota agli utenti che si avvalevano delle prestazioni professionali dello studio tecnico a cui fa capo il ricorrente. Tale precedente numerazione era detenuta dall'istante sin dal mese di giugno dell'anno 2000 come lo stesso ricorrente dimostra nella documentazione allegata alle sopra richiamate osservazioni alle memorie dell'operatore telefonico (prodotte in data 10/02/2018 pervenute al prot. n. 1701 del 12/02/2018) ove produce copia di una fattura IVA n.9P00008851 del 14/06/2000 con scadenza 03/07/2000 intestata al medesimo ricorrente e relativa al numero telefonico oggetto della controversia.

Pertanto si ritiene che possa essere accolta la richiesta di indennizzo prendendo in riferimento il combinato disposto degli articoli 9 e 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. In particolare l'articolo 9 prevede in caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, per fatto imputabile all'operatore, un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00. Considerato che gli anni di utilizzo sono circa 16 alla data di instaurazione della controversia, si prende come base di calcolo la somma di € 1.000,00 la quale deve essere quadruplicata per gli effetti del comma 2 dell'articolo 12, per cui si giunge ad un indennizzo complessivo di € 4.000,00 (euro quattromila/00) da riconoscere in favore del ricorrente.

2. *Mancato inserimento e/o rimozione nominativo nell'elenco telefonico dall'anno 2014.*

La presente richiesta si ritiene non possa trovare accoglimento per i seguenti motivi:

- a) relativamente all'anno 2014/2015 l'utenza di cui trattasi è presente negli elenchi telefonici come si evince da copia agli atti prodotta dallo stesso ricorrente;
- b) per gli anni successivi è da considerare che l'utente non ha mai prodotto alcun reclamo del disservizio subito; infatti neanche nel precedente ricorso (iniziato con la produzione del formulario UG in data 28 luglio 2016, prot.n. 8343 e concluso con delibera Co.Re.Com. n.39 del 29/06/2017) il ricorrente fa alcun riferimento a tale disservizio e ciò connota una tacita accettazione della situazione di fatto;
- c) inoltre la richiesta riguarda periodi temporali "per quanto sopra acclarato, riferiti all'anno 2016 in poi" periodi in larga misura già indennizzati sia con precedente Delibera Co.Re.Com. Molise n. 39/2017 sopra richiamata, che ha riconosciuto la sospensione della linea (servizio voce e servizio adsl), sia anche con il presente procedimento che, nel riconosce la perdita della numerazione, prende a riferimento i medesimi anni precedenti ai fini dell'indennizzo; ne consegue che a fronte dei riconosciuti disservizi quali la sospensione della numerazione e la sua perdita sia ininfluente la mancata inserzione negli elenchi telefonici di una utenza non funzionante: in sostanza si ritiene che il pregiudizio arrecato dal mancato inserimento negli elenchi telefonici sia inesistente, infatti l'utente non avrebbe tratto alcuna utilità dalla presenza negli elenchi di una utenza non funzionante o di cui ne aveva perso la titolarità.

Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la partecipazione del ricorrente sia in fase di conciliazione che in quella di definizione, si ritiene che la

Società Vodafone debba riconoscere, in favore dell'utente € 100,00 (cento) per le spese di procedura per entrambe le fasi.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

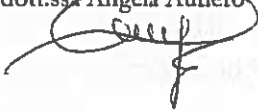
di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione STSG GU14 prot. 10023 del 25/09/2017 Vodafone S.p.A - Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio – Mancato/errato inserimento nell'elenco – perdita del numero telefonico. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza interessata 087494418 nei confronti di Vodafone s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- € 4.000,00 (euro quattromila/00) ai sensi del combinato disposto degli articoli 9 e 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS per la perdita della titolarità del numero telefonico.
- Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore Vodafone spa.

3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 26/04/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

