



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

Verbale n.11

Adunanza del 05 Aprile

Oggetto: Definizione GU14 prot. 6654/15 del 08/10/2015 – Vodafone Omnitel - Mancata parziale fornitura del servizio – mancata portabilità /migrazione. Telefonia fissa.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno cinque (05) del mese di Aprile (04) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°19/2017

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

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 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**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 08/10/2015 prot. 6654 presentata dall’Istante mediante formulario GU14, ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 22/10/2015 prot. n. 7185/2015 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 prot. 9253 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 14 dicembre 2015 e che tenutasi con esito negativo è stata rinviata al 22 dicembre 2015;

**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. 4033 del 03/04/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

1. che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.93/2015 prot. n. 6654 del 08/10/2015 e pratica n. 94/2015 prot. n. 6655 del 08/10/2015, approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 4033 del 03/04/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. di accogliere parzialmente l'istanza prot. GU14 prot. n. 6654 del 08/10/2015, presentata dall'istante o nei confronti di Vodafone Omnitel ;
3. condanna la Vodafone Omnitel a corrispondere al ricorrente la somma di € 1.200,00 ai sensi dell'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, oltre al rimborso delle fatture eventualmente pagate in favore della compagnia telefonica citata per l'utenza interessata e per il periodo 02/01/2015 al 2/10/2015;
4. che in merito alla richiesta dell'istante di risoluzione del contratto , si ritiene che la stessa non possa essere accolta , atteso che il Corecom non ha competenza in merito, competenza che è riservata alla giurisdizione ordinaria;
5. condanna la Vodafone Omnitel a corrispondere al ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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.

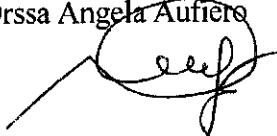
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

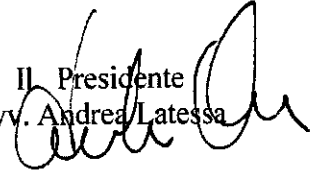
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 gg. dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da n. 4 facciate 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

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0004633/17 Del 03/04/2017  
Interna - Consiglio -

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO:



**Oggetto:** Definizione GU14 prot. 6654/15 del 08/10/2015 -Vodafone Omnitel - Mancata o parziale fornitura del servizio – mancata portabilità/migrazione. Telefonia fissa 0875 .....

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 6654/15 del 08/10/2015 per la controversia / o/Vodafone Omnitel, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot. 7185/15 del 22/10/15 e il verbale di Udienza di definizione del 14/12/15;

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

In data 07.09.2015 presso la sede Co.re.com. Veniva tenuto il tentativo obbligatorio di conciliazione promossa dal Sig. [redacted] nei confronti della Vodafone Omnitel, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio per utenza privata.

In data 08.11.2015 è stata presentata dall'utente l'istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n.6654/COM/15, avverso la compagnia Vodafone Omnitel avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio per utenza privata, mancata portabilità/migrazione relativa a servizi di telefonia fissa con contratto privato sia linea voce che ADSL.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 16 novembre 2015 ed il funzionario prendeva atto che il ricorso n.94/15 presentato dal [redacted] di fatto era la causa che aveva determinato il ricorso presentato dalla ricorrente [redacted] essendo il [redacted] coniuge della [redacted], avendo aderito ad una richiesta di proposta di migrazione fatta dalla Vodafone sull'utenza 0875 [redacted] dalla compagnia Tele Tu, decideva di riunire i procedimenti di cui ai n.ri 93 e 94/2015, e nell'occasione le parti congiuntamente chiedevano di rinviare la trattazione di entrambi i ricorsi al 14 dicembre 2015.

Il 14 dicembre 2015 le parti non raggiungevano alcun accordo atteso che l'oggetto del ricorso da parte di [redacted] e [redacted] non era riconosciuto dalle adite compagnie telefoniche nei termini di disservizio a seguito di richiesta di migrazione. Inoltre, il funzionario nel verbale della predetta udienza di definizione si riservava di richiedere alla compagnia telefonica Vodafone Omnitel copia della registrazione telefonica in formato MP4 così da comprendere in che termini l'utente Molinaro aveva dato la propria adesione.

In data 15.12.2015, con nota prot. n. 9253/15 il funzionario ha richiesto alla predetta compagnia la registrazione di cui sopra con l'avvertenza che, in caso di mancata produzione di quanto richiesto, sarebbe stata ritenuta valida la tesi rappresentata dai coniugi [redacted] circa l'effettiva richiesta di produzione.

### **Preliminarmente.**

Si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 22 ottobre 2015 alla compagnia telefonica Vodafone Omnitel il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per l'udienza disposta per il giorno 16 novembre 2015 comunicando alla parti la possibilità di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il 09 novembre 2015 ed entro il successivo 13 novembre 2015 le memorie di replica.

La documentazione rimessa tra le parti:

La compagnia telefonica Vodafone Omnitel con memoria inviata via mail il 3.11.2015, protocollata il 4.11.2015 al n. 0007628/15, eccepiva l'inammissibilità della domanda stante la

palese genericità della stessa in quanto si richiede il risarcimento del danno, mancando nella fattispecie una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, come richiesto invece dalla suddetta delibera 173/07/CONS. Asserisce inoltre la compagnia telefonica che dai sistemi informatici non è stata riscontrata alcuna anomalia tecnica e procedurale, così come comunicato all'utente con missiva del 12.5.2015. L'utenza 0875 702126 non risulta presente sui sistemi Vodafone mentre è attivo a nome del Sig. [redacted] il contratto super adsl associato alla risorsa fissa [redacted] quale numerazione nativa Vodafone e sotto il profilo amministrativo si precisa che l'utente è attualmente attivo.

L'utente in sede di formulario GU14 del 2.10.2015 nell'individuare l'oggetto del contratto con utenza privata, telefonia fissa e servizi adsl nella mancata o parziale fornitura del servizio e mancata portabilità/migrazione, rilevava che sottoscriveva un contratto di telefonia fissa con Vodafone Omnitel in data 02.01.15 con richiesta di portabilità del numero [redacted], e modifica dell'intestazione dell'utenza, fino ad allora intestata alla moglie. Optava per l'offerta "Super ADSL" con incluso modem Vodafone Station ma purtroppo Vodafone non attivava la procedura di portabilità del numero attivandone uno nuovo con la conseguenza che l'utente si trovava a pagare due gestori telefonici - Vodafone e Teletu. L'utente chiamava più volte Vodafone ma gli operatori, pur riconoscendo l'errore commesso, non erano in grado di risolverlo. Si attivava procedura di conciliazione dinanzi il Co.Re.Com. Molise (7.9.15) allegando il verbale di mancata conciliazione poiché Vodafone non riconosceva la propria responsabilità, ma per spirito conciliativo offriva euro 200,00 a titolo di indennizzo senza garantire la portabilità del numero. Pertanto l'utente chiedeva la risoluzione del contratto, il rimborso delle fatture pagate indebitamente, l'indennizzo arrecato per mancata portabilità e successiva modifica dell'intestazione dell'utenza.

Il funzionario del Co.Re.Com. Molise, il 15.12.2015, con Prot. 0009253/15, con riferimento alle istanze di definizione presentate dai coniugi [redacted] e [redacted], facendo seguito all'udienza del 14.12.15 conclusasi con esito negativo, ordinava alla compagnia telefonica Vodafone Omnitel "di rimettere a questo Ufficio entro e non oltre il giorno 22 dicembre p.v. mediante PEC, il file in formato MP4 contenente la registrazione del contratto concluso via telefono, dall'utente [redacted] n° utenza 0875 970380. La richiesta in questione è propedeutica alla definizione circa le controversie instaurate dai coniugi [redacted] e [redacted] contro codesta compagnia telefonica, la quale è invitata a provare la fondatezza di quanto riportato nelle memorie difensive. Resta inteso che qualora tale ordine sarà disatteso, questo ufficio riterrà valida la tesi rappresentata dai coniugi [redacted] circa l'effettiva richiesta di migrazione."

Agli atti dell'Ufficio non risulta pervenuta alcun riscontro alla suddetta richiesta prot. n. 9253/15.

Conclusioni.

La Vodafone Omnitel ha responsabilità dirette in merito ai disservizi lamentati dall'utente, non avendo posto in essere azioni nel rispetto dei tempi e delle modalità indicate dall'Autorità nelle delibere 247/07/CONS e 41/09/CIR.

La propria responsabilità si è resa evidente allorquando la compagnia telefonica non ha depositato a mezzo PEC il file in formato MP4 contenente la registrazione del contratto concluso via telefono, dall'utente ~~XXXXXXXXXXXX~~ n° utenza 087:

La Vodafone Omnitel in relazione alla proposta commerciale sottoscritta dall'utente il 02.01.2015 è il soggetto che di fatto è responsabile della omessa portabilità del servizio di telefonia e ASDL che si è protratto dal 02.01.2015 al 02.10.2015 data di presentazione del modello GU14, pari a 270 giorni.

L'indennizzo da applicare è quello disposto dall'art.6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per omessa portabilità del numero, il quale prevede un indennizzo di euro 5,00 al giorno, che va moltiplicato per 240 giorni, ossia per i giorni risultanti dalla sottrazione ai predetti 270 di giorni 30 entro i quali tale richiesta doveva essere evasa da Vodafone Omnitel. Pertanto l'indennizzo da riconoscere è pari ad euro 1.200,00, oltre al rimborso delle fatture eventualmente pagate dall'utente in favore della Vodafone Omnitel per l'utenza interessata e per il periodo suddetto.

In merito alla richiesta dell'istante di risoluzione del contratto, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, atteso che il Co.re.Com. non ha competenza in merito, competenza che è riservata alla giurisdizione ordinaria.

In merito alle spese di procedura, si ritiene di dover riconoscere euro 100,00 atteso che l'utente è stato rappresentato sia in sede di definizione che di conciliazione da un legale e che la compagnia ha partecipato ad entrambe le udienze.

#### TUTTO CIO' PREMESSO

#### PROPONE:

1) di accogliere parzialmente l'istanza prot. GU14 6654/15 del 08/10/2015, presentata da nei confronti Vodafone Omnitel e per l'effetto:

- condannare la Vodafone Omnitel a corrispondere a favore dell'istante un indennizzo, calcolato ai sensi dell' art.6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, di euro 5,00 al giorno che, moltiplicato per 240 giorni, è pari ad euro 1.200,00, oltre al rimborso delle fatture eventualmente pagate dall'utente in favore della Vodafone Omnitel per l'utenza interessata e per il periodo 02.01.2015 al 02.10.2015;

-condannare la Vodafone Omnitel a corrispondere a favore dell'istante € 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura.

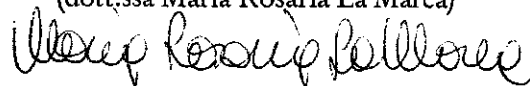
In merito alla richiesta dell'istante di risoluzione del contratto, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, atteso che il Co.re.Com. non ha competenza in merito, competenza che è riservata alla giurisdizione ordinaria.



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

Campobasso, 3 aprile 2017

Il Responsabile del Procedimento  
(dott.ssa Maria Rosaria La Marca)



Visto, si condivide

Il Direttore

Angela Aufiero

