



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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



Verbale n.06

Adunanza del 14 febbraio 2017

Oggetto: Istanza di definizione controversia promossa dall' Ing. l
c/ Vodafone Omintel B.V. e Wind Telecomunicazioni spa.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno quattordici (14) del mese di Febbraio (02) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°11 /2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		X
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 15/07/2017 prot. n.1858/com/15 presentata dall'Istante Iadanza Libera 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 e Wind Telecomunicazioni ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 29/04/2016 prot. n. 4748/16 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 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 06/07/2015 e che in tale data nessun accordo è stato raggiunto ;

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. 1311 del 03/02/2017 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.69/2015 prot. n. 1858/COM/14 del 15/07/2015, approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 1311/17 del 03/02/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. Condanna la Vodafon Omnitel B.V. a corrispondere all'istante, per ritardo nella migrazione dei 2 servizi voce e adsl e la conseguente interruzione del servizio: art.3, comma 1: di € 7,50 x 368 gg x 2 (utenza business Art. 12, comma 2) per voce € 5.520,00;
art 3 comma 1 : di € 7,50 x 368 gg. X 2 (utenza business art. 12 comma 2) per adsl € 5.520,00;
3. Condanna la Vodafon Omnitel B.V a corrispondere all'istante un indennizzo ai sensi dell'art.11 del regolamento di cui alla tab A allegata alla delibera 73/11 cons la somma di € 300.00;
4. Condanna la Wind Telecomunicazioni a corrispondere all'istante un indennizzo ai sensi dell'art.11 del regolamento di cui alla tab A allegata alla delibera 73/11 cons la somma di € 300.00;
5. Condanna la Vodafon Omnitel B.V. a corrispondere all'istante somma di € 150,00 a titolo di 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. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa
IL VICEPRESIDENTE





Consiglio Regionale del Molise

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

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0001311/17 Del 03/02/2017

Interna - Consiglio -



Al Presidente e ai Componenti
del Comitato del CO.RE.COM Molise.

SEDE

Oggetto: Istanza di definizione controversia promossa dall' Ing. [redacted]
c/ Vodafone Omintel B.V. e Wind Telecomunicazioni spa.
Documento istruttorio.

PREMESSO che:

- in data 15/7/2015, l'ing. [redacted] ha presentato al Co.re.com Molise, (prot. 1858/Com/15) istanza di definizione di una controversia insorta nei confronti degli operatori telefonici Wind Telecomunicazioni S.p.A e Vodafone Omintel B.V. riguardante la migrazione della propria linea telefonica fissa business in Isernia, dal primo al secondo operatore con gli annessi servizi voce e adsl e in data 29/04/2016 prot.4748/16 di medesima data è stato comunicato alle parti l'avvio del procedimento;
- l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 06/07/2015 con esito negativo;

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

In via preliminare si rileva che l'istanza è ammissibile e procedibile in quanto possiede tutti i requisiti previsti dall'art. 14 del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* approvato con Del. Agcom 173/07/CONS.

L'ing. Iadanza, titolare di omonima attività professionale di ingegneria con studio in Isernia, già cliente Wind, in data 03/03/2015 aderisce ad una offerta commerciale di Vodafone e pertanto chiede a tale operatore di migrare tutti i suoi servizi voce ed adsl in seno allo stesso.

Tale procedimento migratorio purtroppo si blocca in fase 2 ed a partire dal 13/04/2015, tutti i servizi telefonici e internet vengono interrotti per riattivarsi nuovamente il 18/04/2016.

Da questo fatto l'istante nell'adire il Co.re.com Molise prima in sede conciliativa e poi nell'attuale definitiva ha chiesto a Wind e Vodafone oltre al ripristino immediato dei servizi di telefonia innanzi descritti, la corresponsione dei seguenti indennizzi per:

- 1) ritardata attivazione del servizio internet;
- 2) sospensione del servizio di telefonia fissa;
- 3) sospensione del servizio fax;
- 4) mancata risposta al reclamo;
- 5) indennizzo per perdita numerazione fissa;
- 6) applicabilità di tali indennizzi ad una pluralità di utenti che utilizzavano il numero fisso;

FATTO E DIRITTO:

1) sulla ritardata migrazione:

L'istante, già cliente di Wind S.p.A per i servizi di telefonia fissa e Adsl, in data 03/03/2015 aderendo ad una proposta commerciale di Vodafone, chiede a quest'ultimo di migrare la propria linea telefonica 0865/451828 nel relativo olo.

Inoltrata la richiesta, accade che dal 13/04/2015 gli vengono improvvisamente interrotti tutti i servizi in essere di telefonia fissa, fax e adsl senza alcuna comunicazione da parte degli operatori chiamati in causa.

In pari data l'istante invia un reclamo via fax e pec ad entrambi gli operatori Wind e Vodafone segnalando che l'interruzione del servizio ha prodotto l'isolamento della propria attività professionale essendo una utenza business.

Nessuno degli operatori risponde al reclamo.

In data 06/07/2015 si è svolto il tentativo di conciliazione in presenza di entrambi gli operatori senza raggiungere alcun accordo ed in data 16/07/2015 presenta domanda di definizione della controversia al Co.re.com.

Perdurando l'interruzione del servizio l'ing. Iadanza in data 16/07/2015 chiede al Co.re.com un provvedimento urgente di ripristino del servizio (prot. 1875/COM/15 del 16/07/2015, con formulario GU5) che sebbene notificato in data 29/07/2015 ad entrambi gli operatori, non ha prodotto alcun risultato;

POSIZIONE DELGLI OPERATORI CONVENUTI:

- La Wind con memoria difensiva pervenuta nei termini (pec 26/05/2016 più altra nota pec del 30/07/2015) ha dichiarato:
 - di aver ricevuto in data 24/03/2015 richiesta di migrazione dal recipient Vodafone per l'acquisizione della linea telefonica 0865/451828. Ha correttamente completato la procedura di competenza il 13/04/2015 come si evince dai tabulati allegati (all. 2 e 3);
 - di escludere ogni responsabilità a suo carico per il disservizio subito dall'utente a causa del riardo della procedura migratoria, da imputare interamente a carico di Vodafone.

- La Vodafone con memoria difensiva pervenuta nei termini, (pec 24/05/2016) afferma:
 - "di aver posto in essere le operazioni tecniche ad essa spettanti nel pieno rispetto dei termini fissati dall'Agcom per il completamento della procedura, subendo tuttavia dei rifiuti al completamento della migrazione dovuti ad un mancato rilascio della linea relativamente all'utenza 0865/451828 che ha impedito l'erogazione dei propri servizi a favore dell'istante, come confermato dalle schermate allegate alla presente memoria difensiva (cfr. all.1).....infatti è agevole rilevare i dinieghi di fase 2 del 27/03/2015,14/5/2015 e 28/07/2015";*
 - *"Esclusivamente in data 18/04/2016 la procedura di migrazione ha avuto esito positivo e lo scrivente gestore ha avuto la possibilità, stante l'avvenuto rilascio della risorsa, di attivare l'utenza 0865/451828 (cfr.all.2);*
 - conclude affermando la mancanza di responsabilità sulla questione e rigetta ogni altra pretesa indennitaria e risarcitoria dell'istante.

Nell'udienza di definizione del 16/06/2016, viene chiamata altresì in causa, su richiesta del responsabile del procedimento, anche Telecom Italia per fornire informazioni, in qualità di gestore di rete, sulla effettiva dinamica della procedura.

- Telecom Italia S.p.A con nota del 06/07/2016 (prot. Co.re.com 7468 del 17/07/2016) risponde al Co.re.com affermando:
 - di aver ricevuto l'ordine di attivazione di NPG XDSN su olo Vodafone il 31/03/2015 e di averlo espletato e consegnato (DAC) il 13/04/2015;
 - di aver ricevuto da Infostrada (Wind spa) l'ordine di cessazione sul proprio olo il 24/04/2015 ed espletato il 14/04/2015;

- di aver ricevuto l'ordine di migrazione da Vodafone il 02/04/2015 e di averlo concluso confermando la dac al 13/04/2015 - Allega le relative schermate.

Da quanto sopra riportato sebbene tutti gli operatori declinano la propria responsabilità riguardo al disservizio causato all'Ing. _____ va tuttavia osservato quanto segue:

In base alla vigente normativa, l'art. 18 comma 1 lett. a) del *Regolamento che disciplina le modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*, approvato con delibera Agcom 274/07/CONS come sostituito dall'art.1 della Del. Agcom 41/09/CIR, la procedura di migrazione si articola in tre fasi:

1. Richiesta dell'utente di migrazione al nuovo operatore (*recipient*) allegando il proprio codice di migrazione;
2. I recipient (Vodafone) invia all'operatore *donating* (*Wind spa*)senza indugio e comunque entro 1 giorno lavorativo dalla sua ricezione la richiesta dell'utente per il riscontro della regolarità della stessa. Il donating deve dare l'ok entro 5 giorni altrimenti subentra il silenzio assenso.
3. L'operatore *recipient* (*Vodafone*) quindi trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato (Telecom Italia Wholesale) comunicando DAC (data di attivazione del servizio) concordata con il cliente che deve avvenire dopo 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta dell'utente (art.18 comma 1 lett. C/II).

Nella fattispecie in esame l'istante ha presentato richiesta di migrazione a Vodafone in data 03/03/2015, che vodafone avrebbe dovuto inviare entro un giorno a Wind, invece dalle memorie e dalle schermate prodotte da Wind risulta che questo invio è avvenuto con un ritardo di 21 giorni, e precisamente il 24/03/2015. Wind tuttavia ha riscontrato la richiesta, senza alcun ko in data 13/04/2015 e quindi ben oltre i 5 giorni.

Telecom interpellata sul punto dichiara di aver ricevuto l'ordine di attivazione della migrazione da Vodafone il 31/03/2015 e di averlo completato il 14/04/2016.

Di conseguenza le tre date di presunti ko (27/03/2015 - 14/05/2015 - 28/07/2015) che giustificherebbero il ritardo di Vodafone nel completare la procedura migratoria, sono del tutto inesistenti, infondate e inconferenti al caso *de quo* non trovandosi nei tabulati tecnici di Telecom e Wind alcun ko.

In conclusione si può affermare, in base alla documentazione tecnica agli atti prodotta dagli operatori intervenuti, che a partire da 15/04/2015 la linea dell'ing. _____ era nella piena disponibilità dell'olo Vodafone che avrebbe dovuto concludere la procedura in pari data.

Dunque va affermata sul punto la piena responsabilità di Vodafone per il ritardo della procedura di migrazione della linea telefonica e degli annessi servizi voce e adsl di gg. 368 decorrenti dal 15/04/2015 al 18/04/2016.

In conseguenza di tale responsabilità Vodafone va condannata al pagamento dell'indennizzo in favore dell'istante come previsto dall' allegato A alla Del. Agcom 73/11/CONS:

Per ritardo nella migrazione dei 2 servizi voce e adsl e la conseguente interruzione del servizio:

Art.3, comma 1: di €7,50 x 368 gg x 2(utenza business Art. 12, comma 2) per voce € 5.520,00
 “ “ “ “ “ “ per adsl € 5.520,00

maggiorati degli interessi legali a partire dalla presentazione dell'istanza.

2) Sulla mancata risposta ai reclami:

L'istante ha inviato in data 13/04/2015 mediante fax e pec ad entrambi gli operatori convenuti, un formale reclamo scritto con il quale segnalava ai medesimi l'interruzione del servizio, diffidandoli a ripristinarlo.

Orbene a fronte di detti reclami, l'istante ha diritto a ricevere una risposta scritta entro il termine max di gg.45 dall'invio della stessa, ai sensi del combinato disposto degli art.8 comma 4 e 11 comma 2 della delibera Agcom 179/03/CSP. Sul punto risulta che nessuno degli operatori

interpellati ha fornito risposta e pertanto vanno ritenuti responsabili di inadempimento contrattuale.

Pertanto entrambi gli operatori vanno condannati al pagamento di un indennizzo previsto dall'art.11 del Regolamento di cui alla tab.A allegata alla delibera 73/11/Cons di 1 euro al giorno fino al massimo di €.300,00 decorrente dal 13/04/2015 (calcolando i 45 giorni previsti quindi dal 29/05/2015 alla prima udienza di definizione del 16/06/2016) 381gg - importo massimo €.300,00

3) Sulla perdita della numerazione fissa:

L'istante reclama altresì di aver perso il proprio numero telefonico. Dagli atti del procedimento risulta di contro che la linea sebbene attivata su olo Vodafone il 18/04/2016 ha mantenuto la medesima numerazione iniziale ossia 0865/451828. Pertanto la richiesta essendo infondata non può essere accolta.

4) Sull' applicabilità di tali indennizzi ad una pluralità di utenti che utilizzavano il numero fisso:

La vigente normativa non prevede l'applicabilità di indennizzi per malfunzionamento della linea a soggetti diversi dal titolare della stessa.

5) Indennizzo per la sospensione del servizio fax:

Sul punto si ritiene che l'indennizzo è già compreso nella fattispecie relativa all'interruzione del servizio ed in quello della portabilità del numero atteso che il fax è utilizzato sulla medesima linea telefonica non essendovi linea esclusiva.

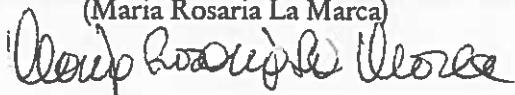
6) Sulle spese del procedimento:

Si ritiene equo liquidare in favore dell'istante ai sensi dell'art. 19 comma 6 della del. Agcom 173/07/CONS, la somma di €.150,00 per spese di procedimento.

Campobasso, 1 febbraio 2017

Il Responsabile del procedimento

(Maria Rosaria La Marca)



Letto e condiviso

Il Direttore del Servizio

(Angela Aufiero)

