



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0004855/I

Trento, 26/04/2011

Reg. delib. n. 2

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX /Telecom Italia YYY – TeleTu
YYYY – Vodafone Omnitel YYY

Il giorno 26 aprile 2011
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti: Il Presidente Enrico Paissan
Il Componente Fulvio Gardumi
Eraldo Busarello

Assente Sandro Bampi
giustificato

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA 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, 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'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

XXXXX, corrente in Bergamo, via Ardaro n. 49 con sede a XXXXXX, d'ora in poi per brevità XXXXX, era, sino al 14 maggio 2010, cliente di Telecom Italia YYYY, TIM YYYY e di TeleDue YYYY con le utenze telefoniche voce (XXXXX), fax (XXXXX), ADSL e radiomobili aziendali. In quella data XXXXXX sottoscriveva i contratti con Vodafone al fine di avere un unico operatore e indubbi benefici in termini tariffari;

in data 22 maggio 2010 Vodafone comunicava, con e-mail in atti, che la lavorazione della pratica era stata avviata;

in tempi accettabilmente contenuti i contratti per le utenze mobili risultavano efficacemente attivati, mentre per le utenze voce, fax e ADSL non intercorreva alcuno sviluppo positivo;

tali ritardi influivano soprattutto sui costi sostenuti per le chiamate da fisso a mobile, le quali precedentemente erano da Telecom a Tim, mentre successivamente al transito dei mobili in Vodafone la situazione era divenuta notevolmente più onerosa. Per quanto riguarda la linea ADSL, gestita precedentemente da TeleTu', essa non funzionava in quanto risultava disdettata poco dopo il (richiesto ma non ottenuto) passaggio a Vodafone;

atteso l'inescusabile ritardo, *rectius* l'assoluto arresto delle procedure, di migrazione, XXXXX in data 14 ottobre 2010 presentava istanza UG presso il Corecom di Trento, con contestuale GU5

d'urgenza nei confronti di Telecom per ottenere la liberazione della linea: anche tali procedure non ottenevano sorti favorevoli;

in data 10 novembre 2010, all'udienza di conciliazione, Vodafone sosteneva di aver adottato tutte le misure e procedure del caso, ma di avere ricevuto per ben tre volte il KO da parte di Telecom; Telecom, a sua volta, sosteneva di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte di Vodafone, e che ciò emergeva dal sistema "Pitagora";

in pari data, 10 novembre 2010, veniva depositata istanza GU14 con emissione di un ulteriore provvedimento d'urgenza: anche in questa seconda fase non si ottenevano effetti positivi;

in data 10 dicembre 2010 si teneva l'udienza di definizione, nella quale il responsabile del procedimento, considerata la particolare complessità della vicenda, chiedeva formalmente agli operatori interessati "prove certe": per Vodafone dell'inserimento della richiesta nella piattaforma di riferimento; per Telecom del mancato rinvenimento nel sistema "Pitagora" di detta richiesta. Termine perentorio per la produzione di detti documenti al 20 gennaio 2011;

entro detto termine, e anche successivamente, nessuna risposta è pervenuta da parte di Vodafone, mentre da parte di Telecom in data 18 gennaio 2011 è pervenuta una risposta via e-mail nella quale si dichiara che non risulta pervenuta alcuna richiesta di passaggio ad altro operatore dell'utenza n. XXXXX intestata a XXXXX, e che pertanto non si era in grado di produrre alcuna documentazione nella procedura "Pitagora";

con il formulario GU14 depositato in data 10 novembre 2010 e protocollato al n. 11683 di pari data, contenente l'istanza formulata ex art. 14 del Reg. n. 182/02/CONS si chiedeva in sintesi:

1. liberazione delle linee fisse e ADSL;
2. applicazione delle tariffe sottoscritte con Vodafone e rimborso dei maggiori costi sostenuti a causa del mancato passaggio da Telecom e Tele2 a Vodafone con le linee fisse;
3. un equo indennizzo per l'importo di € 3.000,00.

in data 16 novembre 2010 il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (prot. n. 12007) trasmetteva a Telecom e a Vodafone/Oritel, nonché all'istante, la comunicazione di avvio del procedimento, con indicazione della data di convocazione della parti per l'udienza di discussione al giorno 09 dicembre 2010 ore 11.00; in data 22 novembre 2010, a mezzo raccomandata a.r. (prot. n. 12264) si comunicava il rinvio dell'udienza al giorno 10 dicembre 2010 ore 12.15.

In rito:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito sulla mancata migrazione dal Tim a Vodafone:

si ritiene cessata la materia del contendere, in quanto, anche se esposta la problematica dall'istante, il passaggio è poi avvenuto nei tempi previsti e l'istante non ne ha infatti coltivato la relativa lagnanza.

Nel merito sulla mancato rilascio della linea telefonica da Telecom a Vodafone e della linea ADSL da Oritel a Vodafone:

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la

migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale. Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). Sotto questo punto di vista, si osserva pertanto, in assenza delle condizioni generali di contratto, che appare equo stabilire in 30 giorni il termine per l'adempimento delle richieste di migrazione, decorrenti dalla prima richiesta di rilascio della linea che, nella specie, è stata avanzata dall'operatore Vodafone presumibilmente in data 17 maggio 2010.

Il predetto termine risulta inadempito, così come risultano inadempite – per stessa ammissione di Vodafone – tutte le altre richieste di migrazione, per causa direttamente imputabile a Vodafone, che ha non pare aver comunicato a Telecom la richiesta di rilascio delle utenze in oggetto. alcuna comunicazione è mai stata inoltrata da Vodafone all'utente, relativa alle difficoltà incontrate nell'adempimento delle richieste, sicchè l'utente non è stato reso edotto dei motivi ostativi alla migrazione. L'utente ha dunque diritto all'indennizzo per il mancato rilascio della linea, per il periodo compreso tra la sottoscrizione dei contratti, evidentemente maggiorata dei termini previsti dalla carta dei servizi di Vodafone e la data del presente provvedimento. Ne consegue che la società Vodafone deve indennizzare l'utente per i giorni di ritardo per il mancato adempimento della prestazione richiesta. Ritenuta la responsabilità esclusiva della società Vodafone in ordine a quanto lamentato dall'istante, si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale eventualmente previsto nella Carta Servizi, in quanto quest'ultimo viola il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP). L'indennizzo va dunque, in via equitativa, quantificato in euro 3.000,00 (tremila,00).

Stesse considerazioni si svolgono relativamente al mancato rilascio da parte di Opitel della linea ADSL in favore di Vodafone, per la quale doglianza l'indennizzo equamente attribuibile è nella misura di euro 400,00 (quattrocento,00).

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXX;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXXX a Telecom Italia YYY, Opitel YYY e Vodafone Omnitel YY in data 10 novembre 2010, e per l'effetto:

- 1) la società Vodafone Omnitel YY è tenuta a corrispondere a XXXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 3.000,00 (tremila,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;
- 2) la corresponsione da parte di Opitel YYY in favore di XXXXX della somma di € 400,00 (quattrocento,00) a mezzo assegno circolare entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;

Dette somme andranno maggiorate degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 10 novembre 2010.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Gli operatori generalizzati in epigrafe sono tenuti a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

