



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO  
Comitato provinciale per le comunicazioni  
Prot. n. CPTN/0003226/I

Trento, 09/03/2012



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 3

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX/VODAFONE OMNITEL YY/  
TELECOM ITALIA YYY

Il giorno 9 marzo 2012  
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

### IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Eraldo Busarello Paolo Romito Fulvio Gardumi Sandro Bampi

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 deliberazione n. 73/11/CONS, recante "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 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:

In data 13 ottobre 2011 la ditta XXXX, corrente in XXXX (TN), via dei Boscari n. 12, presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 14954/A, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA YY e di VODAFONE OMNITEL YY, da qui in poi semplicemente **TELECOM** e **VODAFONE**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

XXXX, cliente di Vodafone con N. 16 utenze radiomobili, una linea fissa ed una linea fax, nel corso del mese di luglio 2010 aveva richiesto di trasferire le linee (voce e fax) dal suo indirizzo ad un altro indirizzo, nella medesima località, ove si sarebbe trasferita entro breve tempo. Vodafone richiedeva che l'utente interessasse Telecom (titolare delle infrastrutture) della posa dei necessari allacciamenti via cavo. Telecom, in data 29 luglio 2010, assumeva detto incarico, preventivando la conclusione dei tempi di lavorazione per il 07 settembre 2010, assegnando anche una nuova numerazione (0461XXXX). In data 02 agosto, Telecom, imputando a motivi tecnici la sua impossibilità ad eseguire l'opera, comunicava che solo dopo la risoluzione degli impedimenti tecnici nello stabile, avrebbe potuto verificare quali opere si sarebbero rese necessarie. Il 24

agosto 2010 i tecnici di Telecom materialmente staccavano la Vodafone Station installando la borchia Telecom. Da allora Vodafone risultava impossibilitata a contattare la XXXX sull'utenza fissa. XXXX chiedeva quindi tempestivamente che Vodafone rilasciasse la linea fissa (0461XXXX) in favore di Telecom ottenendo unicamente di perdere la linea fax (0461XXXXX). In data 07 novembre 2010 XXXX sottoscriveva poi la richiesta di migrazione in Telecom. Dal 18 febbraio 2011 le linee telefoniche fisse di XXXX apparivano poi ingiustificabilmente "ammutilite", fino alla data del 31 maggio 2011, quando le linee hanno ripreso a funzionare.

#### **Richieste dell'istante:**

XXXX, nell'allegato al modello GU14 depositato in data 13 ottobre 2011, richiedeva in sostanza:

1. l'accertamento della responsabilità dell'occorso in capo a Vodafone e a Telecom;
2. il pagamento di un indennizzo;
3. un risarcimento per i danni;
4. il rimborso delle spese di procedura.

ooo000O000ooo

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 24 maggio 2011 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, si teneva l'udienza prevista. Ad essa presenziavano il Geom. Luca XXXX per XXXXX unitamente all'Avv. Viviana XXXX, l'Avv. Tiziana Ajello per Vodafone, e la Dott.ssa Margherita Tomaselli per Telecom. La procedura di conciliazione terminava, purtroppo, senza esiti positivi.

In data 25 ottobre 2011, con lettera Prot. 15476, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. Si fissava poi, con lettera di data 23 novembre 2011, Prot. 16882, la data dell'udienza per il giorno 21 dicembre 2011 ore 11.30. Con lettera di data 23 dicembre 2011 Prot. 19996, si dava notizia del rinvio dell'udienza al giorno 18 gennaio 2012, ulteriormente rinviata a data da destinarsi con lettera Prot. 187 di data 09 gennaio 2012. Detti rinvii erano motivati dall'impossibilità per l'incaricato di Telecom di presenziare alle date previste. In data 13 gennaio 2012, con lettera Prot. 423, si definiva la data per il giorno 29 febbraio 2012 ore 11.40. Lettera raccomandata A.R. per XXXX, e lettera mail per Vodafone e per Telecom. Alla prevista udienza Telecom non presenziava, assumendo di non avere ricevuto la mail di convocazione. Ad ogni buon conto, erano pervenute tempestivamente le memorie difensive degli operatori: quelle di Vodafone in data 15 novembre 2011, Prot. 16430; quelle di Telecom in data 24 novembre 2011, Prot. 16924. In dette memorie entrambi gli operatori declinavano le proprie responsabilità, allegando le schermate della procedura di migrazione.

All'udienza del 29 febbraio 2012 presenziavano il Geom. Luca XXXX per XXXX unitamente all'Avv. Viviana XXXX, il Dott. Antonio Donato Monaco per Vodafone, e nessuno per Telecom. L'Avv. XXX depositava note di udienza facenti parte integrante del verbale, autorizzate dal responsabile del procedimento nonostante l'opposizione del Dott. Monaco, nelle quali assumeva, tra l'altro, che la sua mandante era rimasta:

- senza linea fax per gg. 92: dal 25 agosto 2010 al 25 novembre 2010;
  - senza ricezione di chiamate da numeri Vodafone (tra i quali anche quelli in uso ai propri dipendenti e/o autisti) per gg. 279: dal 25 agosto 2010 al 31 maggio 2011;
  - senza linea voce per gg. 103: dal 18 febbraio 2011 al 31 maggio 2011.
- L'udienza terminava senza alcun esito positivo.

#### **Preliminarmente:**

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

**Nel merito, sulle richieste dell'utente:**

**ACCERTAMENTO DI RESPONSABILITA' DEGLI OPERATORI:** emerge immediatamente che tale responsabilità è attribuibile a ciascuno dei due operatori coinvolti i quali, per motivi ancora non ben definiti, e ciascuno per la sua parte, hanno di fatto impedito alla XXXX di usufruire dei servizi contrattualmente offerti e regolarmente pagati. Se da una parte Telecom ha (e non è contestato) "staccato" la Vodafone Station prima del tempo, il 25 agosto 2010, ovvero ben prima di aver potuto garantire la fornitura del proprio servizio a mezzo della propria "borchia", così Vodafone appare non avere consentito la migrazione verso Telecom delle utenze interessate.

In ordine alla mancata migrazione e al conseguente inadempimento della richiesta di rientro in Telecom, si osserva che in materia di 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. Allo stesso modo, è utile richiamare: a) il paragrafo 8, lettera m, punto 72 della Delibera 274/07/CONS ove si sottolinea che "l'interruzione anche parziale della prestazione di telefonia rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni"; b) l'articolo 17, comma 12, che dispone che le "causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori ... non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato ...".

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 userà come metro di riferimento l'articolo 18 della delibera 274/07/CONS. Essa prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, Telecom) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, VODAFONE). Da tale evento, del luglio 2010, occorre muovere per determinare l'indennizzo spettante all'utente per la mancata attuazione della prestazione richiesta, che, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve soddisfare il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura. E' con questo parametro, pertanto, che si stabilisce che la XXXX abbia diritto all'indennizzo per giorni 60 di assenza della linea fax, di giorni 240 (ma da conteggiarsi al 50%) per assenza parziale di possibilità di essere raggiunta da chiamate provenienti da numerazioni Vodafone, e per giorni 70 di assenza della linea voce. Tale periodo viene determinato equitativamente temperando quanto dichiarato nelle comunicazioni inviate dall'istante con quanto dichiarato nelle memorie difensive degli operatori – e tenendo altresì in considerazione il termine fissato dalla legge 40/2007 come massimo per il trasferimento di utenze – che è di 30 giorni – e il quadro regolamentare di riferimento in materia di migrazione da operatore fisso ad operatore fisso, recentemente innovato con le delibere 1/09/CIR, 23/09/CIR e 41/09/CIR.

Ritenuta la responsabilità di entrambi gli operatori in ordine a quanto lamentato dall'istante, si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal

massimale previsto nei reciproci contratti di fornitura, in quanto questi ultimi violano 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 calcolato utilizzando il parametro di riferimento per il disservizio subito previsto nell'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *“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, pari a:*

Euro 7,50 per ogni giorno di interruzione del servizio, ovvero per n. 250 giorni per un totale di euro 1.875,00;

Euro 5,00 per ogni giorno di ritardata o mancata portabilità del numero da Vodafone a Telecom, ovvero per n. 200 giorni, per un totale di euro 1.000,00;

**QUANTO ALL'INDENNIZZO PREVISTO DALLA CARTA DEI SERVIZI:** si dà atto che, dal corrente anno 2012 ci si deve riferire, per quanto riguarda gli indennizzi dovuti, all'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *“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;* e non più alle Carte Servizi.

**QUANTO ALLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO DEI DANNI ECONOMICI E ALL'IMMAGINE:** si deve respingere la richiesta in quanto tale materia non attiene alle funzioni delegate ai Corecom.

**QUANTO AL RIMBORSO DELLE SPESE DI PROCEDURA:** l'utente ha tenuto un atteggiamento corretto e lineare, fornendo copiosa documentazione a dimostrazione delle problematiche nelle quali è, suo malgrado, incorso. Per questo motivo si ritiene equo riconoscere a XXXX il richiesto rimborso delle spese in misura di euro 200,00.

#### **P.Q.M.**

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di VODAFONE OMNITEL YY e di TELECOM ITALIA YYY;

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 XXXX a Vodafone Omintel YY e Telecom Italia YY in data 13 ottobre 2011 (prot. n. 14954), e per l'effetto:

1. le società Vodafone Omintel YY e Telecom Italia YY sono tenute a corrispondere a P.M.B. S.n.c., a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro 937,50 ciascuna, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli

interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 13 ottobre 2011;

2. Vodafone Omnitel YY e Telecom Italia YY corrisponderanno in favore di XXXX la somma di € 100,00 ciascuna a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

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 e s.m. 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.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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 -

