



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0015981/I

Trento, 07/10/2015



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 9

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX SNC/VODAFONE OMNITEL
B.V.

Il giorno 7 ottobre 2015
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 15.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

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

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, 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 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";

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXXX SNC presentata in data 14 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 14 aprile 2014 XXXX SNC presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 5953/A, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE OMNITEL B.V. da qui in poi semplicemente VODAFONE, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante nel mese di aprile 2014 sottoscriveva una proposta contrattuale di telefonia rete fissa – adsl e mobile con l'operatore Vodafone, per il tramite dell'agenzia BTrade di Trento;
- b. la proposta prevedeva la migrazione della linea fissa da Telecom Italia spa a Vodafone oltre all'attivazione di un utenza mobile;
- c. in data 11 aprile 2014 BTrade trasmetteva all'utente via mail un prospetto contrattuale con condizioni diverse da quelle concordate; XXXX snc, lo stesso giorno, recedeva dalla proposta contrattuale;
- d. in pari data BTrade comunicava all'utente l'annullamento della pratica;
- e. nel mese di giugno l'utente si vedeva recapitare una *Vodafone Station* che immediatamente restituiva all'operatore; dopo pochi giorni l'utenza mobile veniva disattivata;
- f. a seguito di informazioni telefoniche assunte dagli operatori Vodafone, l'utente veniva a conoscenza che la procedura di migrazione apparentemente annullata, nonostante le dichiarazioni di BTrade, era stata portata avanti con altro numero di riferimento;

- g. successivamente, dopo una nuova richiesta di annullamento comunicata all'agenzia BTrade, in data 30 giugno 2015 veniva disattivata anche l'utenza fissa, circostanza che lasciava l'attività commerciale dell'utente priva di linea voce, fax, adsl e POS;
- h. a seguito del mancato servizio di fonia, l'utente ha attivato – in primo livello - un provvedimento di urgenza (GU5) che non si è perfezionato e, visto il prolungarsi dei tempi per il rientro in Telecom, in data 29.10.15 XXXX snc ha infine deciso di attivare una nuova utenza con quest'ultimo operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) un indennizzo per i disservizi subiti a causa dell'operato di Vodafone, che sospendeva l'utenza mobile dall'inizio del mese di giugno 2014 senza mai più ripristinarla e l'utenza fissa dal 30.06.2014 fino al 29.10.2014 (data dell'attivazione della nuova linea);
- b) un indennizzo per il disservizio causato da Telecom, che non avrebbe permesso il rientro da Vodafone;
- c) il rimborso delle spese sostenute per la nuova utenza mobile sostitutiva stipulata con l'operatore H3G e per una chiavetta internet-adsl di Telecom;
- d) la chiusura del contratto Vodafone;
- e) lo storno delle fatture Vodafone ed il ritiro da parte dello stesso operatore della pratica di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 21 aprile 2015, con lettera prot. n. 6263, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera del 29 luglio 2015, la data dell'udienza per il giorno 9 settembre 2015.

Vodafone con memoria depositata in data 25 maggio 2015 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo in sostanza la correttezza del proprio operato, in quanto l'utente non avrebbe usufruito dei servizi per sua esclusiva colpa, avendo rispedito al mittente la *Vodafone Station* e non avrebbe quindi collaborato alla migrazione comunicando a Telecom il codice migrazione fornito da Vodafone.

Sulle altre richieste ribadisce la genericità e/o mancanza di supporto probatorio.

Rimarca infine che l'utente, risultando disattivo sulla linea fissa e sospeso su quella mobile, avrebbe un insoluto pari ad euro 803,14.

All'udienza erano presenti il signor PROCH XXX per XXXX snc assistito dall'avv. Sisler XXXX, l'avv. XXXX Taddeo per Telecom in audio conferenza e l'avv. XXXX Pellegrin per Vodafone in audio conferenza.

Telecom offriva a mero titolo conciliativo la somma di euro 500,00 che il signor PROCH dichiarava di accettare.

Vodafone ribadiva la chiusura del contratto e offriva a mero titolo conciliativo lo storno dell'insoluto di euro 1.341,76 ed il riconoscimento di una somma di euro 600,00, proposta che il signor Proch dichiarava di non accettare.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'analisi della documentazione in atti ed in particolare dalla lettura della corrispondenza intercorsa tra l'utente e l'agenzia BTrade per conto di Vodafone, le istanze formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto riguarda le lamentele dell'utente relative all'esercizio del diritto di recesso si osserva come la mail del 11.04.2014, in cui l'utente lamenta le difformità contrattuali rispetto alla proposta iniziale, non configura un esplicito esercizio del diritto di recesso ma al più una richiesta di chiarimenti.

Il fax asseritamente inviato dall'utente a BTrade in data 17 giugno 2014, dopo la ricezione della *Vodafone Station*, non è allegato al ricorso, rinvenendosi in atti unicamente una copia scritta a mano senza ricevuta di invio e/o ricezione da parte del destinatario.

In relazione a quanto sopra considerato, per quanto concerne la richiesta di indennizzo sull'utenza mobile, si ritiene di non poter dare accoglimento all'istanza, in quanto dalla documentazione depositata non si rinviene alcuna comunicazione (lettera, mail o fax) che comprovi la volontà dell'utente di disdire il contratto.

Per quanto invece concerne la richiesta di indennizzo relativa all'interruzione dell'utenza fissa, dall'istruttoria si evince l'effettivo disservizio per il periodo dal 30 giugno 2014 (data dell'interruzione della linea fissa) al 29 ottobre 2014 (data dell'attivazione della linea da parte del nuovo operatore); i complessivi giorni di disservizio sono, pertanto, 121.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto si applica l'art. 6 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale stabilisce che, *"nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"* da calcolarsi nella misura del doppio in virtù di quanto stabilito dall'art. 12, comma 2 della stessa Delibera, trattandosi di utenza di tipo *"business"*; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.210,00 (euro 5,00 x 2 x 121 giorni di ritardo).

Tanto premesso

Dall'esame della documentazione prodotta in atti si è ritenuto congruo riconoscere all'utente quanto segue:

- euro 1.341,76 a titolo storno dell'insoluto con l'operatore Vodafone;
- euro 1.210,00 a titolo di indennizzo per mancata migrazione;
- ritiro della pratica dell'eventuale pratica di recupero crediti a cura dell'operatore Vodafone;

Per quanto riguarda l'operatore Telecom non sussiste più la materia del contendere a seguito dell'accordo di data 9 settembre 2015.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. l'accoglimento dell'istanza di XXXX SNC nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V.;

2. La società VODAFONE OMNITEL B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. Euro 1.210,00 (*settecentotrentotto/00*) a titolo indennizzo come meglio specificato in motivazione;
- ii. Storno dell'insoluto pari ad euro 1.341,76 come da motivazione
- iii. Ritiro da parte dell'operatore di pratiche eventualmente in corso per il recupero dei crediti;

3. La società VODAFONE OMNITEL B.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Comitato provinciale per le Comunicazioni l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

