

DELIBERA n. 22/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARESCA/VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n.1164/12)
L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'11 aprile 2013;

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'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 delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 18 settembre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 47227/12 con la quale il sig. MARESCA, rappresentato dall'avv. Luca Bottone, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 27 novembre 2012, prot. n. 60309, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 gennaio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. MARESCA, intestatario della utenza telefonica n. 3492553xxx, ha rappresentato quanto segue :

- in data 14, 15, e 16 ottobre 2011, l'istante non riusciva né ad effettuare né a ricevere alcuna telefonata, sebbene sul proprio apparato comparisse il segnale di linea.
- a causa di tale disservizio, l'istante, svolgendo l'attività di parrucchiere, ha subito ingenti danni, atteso che non riusciva a contattare e ad essere contattato dai propri clienti;
- allo stesso modo, il summenzionato disservizio non permetteva all'istante di contattare e di essere contattato dai propri familiari.

Ciò premesso, l'istante ha chiesto, mediante l'intervento di questa Autorità, di condannare la società Vodafone Omnitel N.V. al risarcimento dei danni patiti, quantificabili in euro 1.000,00, oltre il pagamento delle spese legali.

Il predetto gestore, in sede di udienza, ha evidenziato che " *dai propri sistemi non risulta alcuna segnalazione scritta o telefonica riguardo al disservizio lamentato dall'istante. Precisa, inoltre, che agli atti non risulta depositato alcun reclamo da parte dell'istante. Peraltro, la sim associata all'utenza 3492553xxx è una ricaricabile ed i tabulati del traffico effettuato nel mese di ottobre 2011 non possono essere prodotti se non su richiesta delle Autorità Giudiziarie competenti. Nondimeno, alla luce delle generiche asserzioni contenute nel formulario GUI4, non avvalorate da alcuna documentazione, non è possibile effettuare una ricostruzione dello svolgimento dei fatti, atteso che l'istante poteva trovarsi in qualsiasi luogo ed eventualmente in località (anche estere) in cui potrebbe non essere garantita un'ottimale copertura di rete*".

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza del sig. MARESCA va rigettata per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per il disservizio occorso va rilevato che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, antecedente alla istanza presentata al Corecom Campania; pertanto, può considerarsi fondata l'argomentazione della società Vodafone Omnitel N.V. secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Corecom, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio e, dunque, intervenire per risolverlo. Ne discende, quindi, l'impossibilità di accertare a carico dell'operatore alcuna responsabilità per i fatti lamentati, suscettibile di applicazione delle disposizioni in materia di indennizzo di cui alla delibera 73/11/CONS.

Con riferimento alla domanda relativa alla liquidazione del danno, va ribadito che tale richiesta esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Pertanto, anche la

domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Alla luce di quanto sopra, inoltre, non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso delle spese procedurali, stante l'accertata infondatezza delle domande di parte istante.

CONSIDERATO che la Vodafone Omnitel N.V. non sarà tenuta a liquidare l'indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 5, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, non essendo pervenuto al predetto gestore alcun reclamo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di non poter accertare alcuna responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in capo alla società Vodafone Omnitel N.V. in ordine a quanto lamentato dall'istante, e, conseguentemente, di non poter accogliere l'istanza dell'utente;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. MARESCA.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 11 aprile 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci