

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 14 febbraio 2013 Prot. n. 1608/C

Contro

VODAFONE-OMNITEL N.V.

DECISIONE N. 3/2012 del 7 giugno 2013

IL DIRIGENTE

VISTA la legge regionale n.12/1996 e ss.mm.ii.;

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 359 del 23 dicembre 2010, con la quale è stata approvata la rimodulazione delle declaratorie degli Uffici del Consiglio Regionale;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 360 del 23 dicembre 2010, recante il "Conferimento incarichi dirigenti Consiglio regionale della Basilicata";

VISTE le deliberazioni dell'Ufficio di Presidenza nn. 9 e 10 del 13 aprile 2011;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la "Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la

descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza, allegata alla presente decisione quale parte integrante e sostanziale, acquisita con il seguente protocollo GU14 del 14 febbraio 2013 Prot. n. 1608/C;

VISTA la nota del 05.04.2013, Prot. n. 3557/c, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTO il verbale di udienza n. 43/2013 del 10 maggio 2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento

1.a L'istante, rappresentato dall' _____, giusta delega in atti, promuoveva davanti al Co.Re.Com Basilicata un procedimento di conciliazione nei confronti di Vodafone Omnitel N.V., lamentando l'improvvisa e totale interruzione della linea mobile (GSM) nei Comuni di Corleto Perticara, Armento e zone limitrofe, per 18 gg. consecutivi e, precisamente, dal 06.02.2010 al 23.02.2010. Da ciò è conseguita l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate, sms e navigazione in internet.

All'udienza, fissata per il giorno 12 settembre 2011, le parti non raggiungevano un accordo, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b Successivamente l'istante, come sopra rappresentato, presentava richiesta di risoluzione delle controversie con l'istanza GU14 del 14 febbraio 2013 Prot. n. 1608/C, lamentando i medesimi disservizi per i quali aveva adito il Co.Re.Com Basilicata in prima istanza, richiedendo un indennizzo pari ad euro 250,00 per l'improvvisa interruzione del servizio, il ritardo nella riattivazione ed il mancato adeguato riscontro al reclamo scritto, nonché il riconoscimento delle spese della presente e della precedente procedura.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione della controversia in oggetto è del Dirigente dell'Ufficio Politiche della Rappresentanza e della

Partecipazione – Co.Re.Com Basilicata, atteso che il *quantum* richiesto dall'istante come da formulario GU14 è di importo inferiore ad euro 500,00. Infatti, l'art. 19, comma 7, del Regolamento stabilisce che *“La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia”*.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

2.c L'istante ha portato all'attenzione di questo Co.Re.Com la questione sopra descritta. L'operatore non compariva all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione mentre compariva all'udienza di definizione nondimeno non depositando alcuna memoria difensiva.

La parte istante, in sede di definizione, non compariva sebbene ritualmente convocata pertanto la decisione sulla controversia veniva rimessa all'Autorità.

2.c.1 Interruzione del servizio

Riguardo alla interruzione del servizio lamentata dall'istante, si precisa che la Vodafone Omnitel N.V. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente. In particolare, l'operatore non ha prodotto alcuna perizia tecnica atta a giustificare l'arbitraria interruzione del servizio e, pertanto, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della Società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

A questo proposito, si osserva che, non avendo la Vodafone Omnitel N.V. prodotto la Carta Servizi né le Condizioni Generali di Abbonamento, si farà riferimento ai parametri di cui al Regolamento Indennizzi, secondo quanto previsto dall'Allegato A) del Regolamento medesimo.

In particolare, l'art. 5, comma 1, del succitato Allegato A) al Regolamento Indennizzi, prevede che, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione. Di conseguenza, l'indennizzo andrà calcolato secondo il parametro ordinario di euro 5,00 *pro die*, per il periodo di riferimento che va dal 06.02.2010 al 23.02.2010, per un totale di euro 90,00 (€ 5,00 x 18gg = € 90,00).

Oltre a tale somma non va riconosciuto l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, poiché tale indennizzo si applica sul ritardo nella risposta e non sui giorni del disservizio effettivo; l'indennizzo, inoltre, va calcolato solo quando sono decorsi 30 giorni dal reclamo degli istanti e non vi sia stata alcuna risposta da parte dell'operatore. Pertanto l'indennizzo si calcola dal 31esimo giorno e fino alla data effettiva di risposta.

Nel caso ci occupa, se è vero che gli istanti avevano segnalato il disservizio in data 02.02.2010, alla data del 04.03.2010, data entro la quale compagnia telefonica avrebbe dovuto dare seguito al reclamo, il disservizio era già cessato.

Si precisa, infine, che l'eventuale maggior danno non è indagabile in questa sede non rientrando nella competenza dell'AGCOM.

2.c.2. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del

Regolamento, che stabilisce che si tenga conto "(...) del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Alla luce di ciò ed atteso che l'istanza depositata riguarda casi omogenei, già trattati da questa Autorità, rappresentati da un unico legale ed inoltre che in sede di definizione l'istante non ha partecipato all'udienza, si ritiene congruo liquidare, in conformità alla delibera AGCOM n. 529/09/CONS, la somma di euro 15,00 a titolo di spese di procedura.

P. Q. M.

in accoglimento dell'istanza GU14 del 14 febbraio 2013 Prot. n. 1608/C:

1. l'operatore Vodafone Omnitel N.V., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

- a) corrispondere al sig. _____ la somma di € 90,00 a titolo d'indennizzo per illegittima interruzione dell'utenza, oltre interessi legali a decorrere dal deposito dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo;
- b) corrispondere all'istante la somma di € 15,00 a titolo di rimborso spese, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento 173/07/CONS ss.mm.ii.

Al sig. _____ verrà corrisposta la somma totale di € 105,00 (€ 90,00 + € 15,00) da corrispondere entro 120 gg. dalla data di recapito della presente decisione con assegno bancario intestato Cesare Spera da inviarsi a mezzo A/R presso lo studio legale avv. _____, via _____ (_____).

E' fatta salva la facoltà 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 sopra indicato è tenuto a comunicare a questo Co.re.com l'adempimento della presente decisione entro il termine di 60 giorni dall'avvenuto pagamento.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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 decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Co.Re.Com Basilicata.

Potenza, 7 giugno 2013

Il responsabile del procedimento
Dott. Antonio Lovaglio

Il Dirigente
Dott.ssa Vesna Alagia

In qualità di esperti giuridici del Co.Re.Com Basilicata
Avv. Francesco Comuniello

Avv. Ermenegildo Caputi