

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Definizione della controversia

GU14 del 13 marzo 2012 da Prot. n. 2644/C a Prot. n. 2670/C

GU14 del 14 marzo 2012 da Prot. n. 2709/C a Prot. n. 2711/C

GU14 del 16 marzo 2012 da Prot. n. 2794/C a Prot. n. 2799/C

Contro

VODAFONE-OMNITEL N.V.

DECISIONE N. 1/2012 del 13 settembre 2012

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");

VISTE le istanze e la documentazione, allegati alla presente decisione quali parti integranti e sostanziali, acquisite con i seguenti protocolli:

GU14 del 13 marzo 2012 da Prot. n. 2644/C a Prot. n. 2670/C;

GU14 del 14 marzo 2012 da Prot. n. 2709/C a Prot. n. 2711/C;

GU14 del 16 marzo 2012 da Prot. n. 2794/C a Prot. n. 2799/C;

ed aventi ad oggetto controversie omogenee per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone-Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 18 luglio 2012, Prot. n. 7397, 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;

VISTE le note difensive presentate, in nome e per conto delle parti istanti, dall'Avv.

in data 06 agosto 2012 ed acquisite ai seguenti protocolli:

nota del 06 agosto 2012 da Prot. n. 8140/C a Prot. n. 8144/C;

nota del 06 agosto 2012 da Prot. n. 8146/C a Prot. n. 8150/C;

nota del 06 agosto 2012 da Prot. n. 8152/C a Prot. n. 8166/C;

nota del 06 agosto 2012 da Prot. n. 8168/C a Prot. n. 8173/C;

nota del 06 agosto 2012 da Prot. n. 8175/C a Prot. n. 8177/C;

VISTO il verbale di udienza n. 5/2012 del 27 agosto 2012, con il quale il responsabile del procedimento ha disposto la riunione dei summenzionati procedimenti, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS nonché trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

RILEVATO che, per mero errore materiale, nella succitata nota del 18 luglio 2012 e nel verbale di udienza n. 5/2012, sopra pure menzionato, è stata ricompresa anche l'istanza acquisita al Prot. n. 2800 del 16 marzo 2012, estranea dal presente procedimento di definizione delle controversie ed, in quanto tale, non rientrante nell'oggetto della deliberazione *de qua*;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento

1.a Gli istanti, rappresentati dall'Avv. _____, giusta delega in atti, promuovevano 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 06.02.2012 al 23.02.2012. 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, Vodafone Omnitel N.V. non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b Successivamente gli istanti, come sopra rappresentati, presentavano richiesta di risoluzione delle controversie, con le istanze sopra meglio precisate, lamentando i medesimi disservizi per i quali avevano 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. Nella memoria presentata in nome e per conto degli istanti in data 06.08.2012, l'_____ oltre a ribadire che il disservizio si è prolungato per 18 giorni consecutivi, ha altresì precisato che, in violazione dell'art. 3 della Carta Servizi Vodafone Omnitel N.V. nonché dell'art. 3, comma 4, delibera AGCOM n. 179/03/CSP, *"(...) l'operatore non ha adeguatamente informato l'utente della reale natura della problematica e dei previsti o prevedibili tempi di risoluzione della stessa - in tal modo ingenerando invece nell'utente l'aspettativa di una risoluzione tempestiva, a breve, del disservizio tanto da indurlo ad attendere giorno dopo giorno una improbabile riattivazione. Tutto ciò ha avuto evidentemente notevoli conseguenze anche in termini di disagio per l'utente"*.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione delle controversie in oggetto è del Dirigente dell'Ufficio Politiche della Rappresentanza e della partecipazione – Co.Re.Com Basilicata, atteso che il *quantum* richiesto da ciascuno degli istanti come da formulario GUI4 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 La questione portata all'attenzione di questo Co.Re.Com è di agevole lettura tanto che risulta quanto meno sorprendente che la Vodafone Omnitel N.V. non abbia ritenuto di risolvere la questione in via immediata e di correttezza con gli istanti ma abbia, invece, omesso di fornire riscontro sia in sede di gestione del reclamo sia in sede di partecipazione alla fase conciliativa davanti al Co.Re.Com Basilicata sia, infine, in sede di risoluzione della controversia. Infatti,

l'operatore, in fase di definizione, non ha depositato alcuna memoria difensiva, limitandosi a rappresentare che "(...) nessuna responsabilità può essere imputabile in quanto da verifiche effettuate da tecnici di rete si rileva che il sito ha avuto una interruzione dal giorno 06.02.2012 per un guasto cavo Telecom bonificato in data 17.02.2012".

2.c.1 Interruzione del servizio

Riguardo alla interruzione del servizio lamentata dagli istanti, deve prendersi atto che la Vodafone Omnitel N.V. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione dei clienti. 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 dagli istanti.

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'art. 2, comma 2, dell'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, va riconosciuta a ciascun istante la somma ulteriore di euro 36,00, a titolo di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, secondo il quale "*Qualora l'operatore non fornisca adeguata risposta al reclamo, anche ai sensi dell'art. 3, comma 5, entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità sarà tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00*".

Poiché gli indennizzi riconosciuti devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

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, il quale stabilisce, in particolare, che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, 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 le istanze depositate riguardano casi omogenei rappresentati da un unico legale rappresentante (c.d. *procedimenti seriali*), si ritiene congruo liquidare, in conformità alla delibera AGCOM n. 529/09/CONS, la somma di euro 15,00 cadauno a titolo di spese di procedura.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata così decide:

1. accoglie le istanze acquisite ai seguenti protocolli:
 - GU14 del 13 marzo 2012 da Prot. n. 2644/C a Prot. n. 2670/C;
 - GU14 del 14 marzo 2012 da Prot. n. 2709/C a Prot. n. 2711/C;
 - GU14 del 16 marzo 2012 da Prot. n. 2794/C a Prot. n. 2799/C;
2. dispone che l'operatore Vodafone Omnitel N.V., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:
 - a) corrispondere ad ogni istante la complessiva somma di € 90,00 a titolo d'indennizzo per illegittima interruzione delle utenze, oltre interessi legali a decorrere dal deposito dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo. Specificatamente:
 - per le istanze prot. n. 2644/C a Prot. n. 2670/C a decorrere dal 13 marzo 2012;
 - per le istanze prot. n. 2709/C a Prot. n. 2711/C a decorrere dal 14 marzo 2012;
 - per le istanze prot. n. 2794/C a Prot. n. 2799/C a decorrere dal 16 marzo 2012;
 - b) corrispondere ad ogni istante la somma complessiva di € 36,00 a titolo d'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
 - c) corrispondere agli istanti la somma di € 15,00 cadauno (per un totale di € 540,00) a titolo di spese di procedura, ai sensi della delibera AGCOM n. 529/09/CONS.

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 ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato ad ogni istante ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

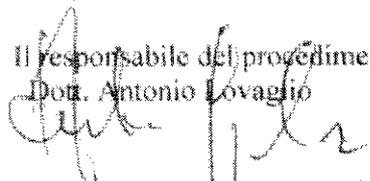
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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.

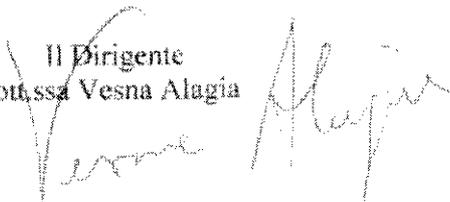
Potenza, 13 settembre 2012

Il responsabile del procedimento
Dott. Antonio Lovaglio

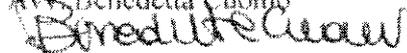


In qualità di esperti giuridici del Co.re.com Basilicata

Il Dirigente
Dott.ssa Vesna Alagia



Avv. Benedetta Cuomo



Avv. Matteo Rezzano

