

Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 78 del 21 novembre 2012

OGGETTO n. 7/b	Definizione della controversia XXXX XXXXX contro Vodafone XXX
-----------------------	---

Pres. **Ass.**

Presidente: Mario Capanna **X**

Membro: Giuseppe Bolognini **X**

Membro: Oliviero Faramelli **X**

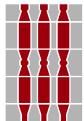
Membro: Matteo Fortunati **X**

Membro: Margherita Vagaggini **X**

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Andrea Petrollini

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXX XXXXX contro VODAFONE XXXXX

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

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

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” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

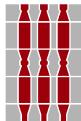
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "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 n.73/11/CONS "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'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 23 Novembre 2011 - prot. n.5416- con la quale XXXX XXXXX, corrente in XXXXX, Via XXXXX n.X ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone XXXX;

VISTA la nota datata 13 Dicembre 2011 -prot.n.5809- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la memoria dell'istante pervenuta il 5 gennaio 2012;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore pervenuta il 12 Gennaio 2012;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 13 Novembre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Giuseppe Bolognini;

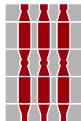
CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L' istante, con riferimento all'utenza privata numero XXXX/XXXXXX, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere ricevuto in data 17 luglio 2011, a seguito sottoscrizione telefonica di contratto con la Vodafone XXX, la "Vodafone Station";
- b)-di avere comunicato lo stesso giorno (17 luglio) alla Vodafone le difficoltà nell'installarla in quanto necessitava di presa elettrica non presente nelle vicinanze della presa telefonica;
- c)-l'operatore contattato consigliava di Recedere dal contratto così come da termini di Legge(10 giorni);
- d)-di aver inviato in data 21.7.2011 R.R., con la quale recedeva dal contratto e chiedeva il rientro in Telecom;

**Comitato regionale per le comunicazioni**

- e)- Malgrado la comunicazione del 21 luglio 2011, la Vodafone Station è stata comunque attivata;
- f)- il giorno 16 Agosto 2011 la linea telefonica è stata Disattivata senza alcun preavviso, stante l'assicurazione da parte di Vodafone della continuità del servizio;
- g)- che il giorno 22 Settembre 2011 veniva riattivata la linea telefonica con altro gestore(Telecom).

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso, indennizzo per mancata risposta al reclamo, rimborso somma non dovuta in quanto rescissione contratto entro i termini di Legge €. 184,17,risarcimento per i disagi causati nel periodo di sospensione del servizio..

1.2-L'operatore nei propri scritti difensivi dichiara quanto segue:

-l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, così come previsto dall'art.19 c.4 delibera 173/07/Cons;

-La tipologia di abbonamento cui la controparte ha aderito prevede,per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni piuttosto complesse,che per il loro esito positivo necessitano della fattiva fondamentale collaborazione dell'Operatore di rientro(nel caso di specie, Telecom XXX.) che deve ricevere la linea interessata. Pare evidente che la compagnia telefonica esponente abbia agito correttamente nei confronti del Sig. XXXX, rispettando la sua richiesta di recesso dalla proposta contrattuale cui aveva aderito; al contrario, del mancato rientro è unicamente responsabile Telecom XXXX. che non ha consentito il rientro per una non meglio precisa "impossibilità tecnica", Vodafone ha posto in essere tutto quanto di sua competenza, con nessuna responsabilità per i disservizi che l'utente asserisce di aver subito .

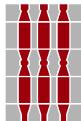
Inoltre sono stati riaccreditati tutti i costi di disattivazione anticipata sim, più i costi di attivazione di quest'ultima.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore chiede il rigetto delle domande dell'istante.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-E' inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni della società istante va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

2.2-Venendo al merito, da quanto dichiarato dalle parti si è avuta la fornitura di un prodotto "Vodafone Station" da collegare alla linea telefonica fissa XXXX/XXXXXX. Prodotto che necessitava oltre che della presa telefonica anche della presa di corrente. L'istante faceva



Comitato regionale per le comunicazioni

subito presente le difficoltà nel procedere a tale operazione non avendo nelle vicinanze prese di corrente a cui collegare la “vodafone station”, gli operatori del call-center consigliavano di recedere dal contratto, cosa avvenuta dopo quattro giorni con Raccomandatac R/R. e contestualmente chiedeva il rientro in Telecom, e quindi pacifico che con riferimento a tale contratto l'utente ha correttamente attivato la procedura di recessione a norma di Legge entro 10 giorni. Nel frattempo però quanto fornito dalla Vodafone (la vodafone station) veniva attivata malgrado la lettera di rescissione. Da ultimo in data 16 agosto il servizio senza nessun preavviso veniva sospeso, per essere riattivato da altro operatore in data 22 settembre 2011. Sulla scorta di quanto, vanno accolte le richieste di indennizzo formulate dall'istante.

2.3-Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-art.4 comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede che in caso di sospensione o cessazione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

-art.11 comma 1 (dell'allegato A) il quale prevede che, se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti della carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

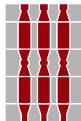
Va inoltre rimborsata la somma di €. 184,17 relativa alla errata individuazione dell'indirizzo cui riacreditare tutti i costi di disattivazione anticipata SIM più i costi di attivazione di quest'ultima non dovuti.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

-€. 277,50 (€.7,50x37 gg.=€. 277,50) per sospensione/cessazione di servizi senza preavviso;
-€.80,00 (€.1,00x125 gg-45 gg=80 gg) per mancata e/o ritardata risposta ai reclami;
-€.184,17 rimborso somma per disattivazione anticipata SIM più i costi di attivazione di quest'ultima;

E così la complessiva somma di **euro 541,67**.

2.4-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità 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



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.5-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il **23 novembre 2011** da XXXX XXXXX, corrente in XXXXX, Via XXXXX n.X, per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE XXXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 541.67** oltre interessi legali a decorrere dal 23 novembre 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Dichiara inammissibili la domanda di risarcimento danni.

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 all'istante e 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, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)

Y:\Documenti\DELIBERE CORECOM\2012\Delibera n. 78 del 21 novembre 2012.doc