



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7669/C
Rif.: GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7671/C a Prot. n. 7672/C
Rif.: GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7674/C a Prot. n. 7676/C
Rif.: GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7745/C

Contro

VODAFONE-OMNITEL N.V.

DECISIONE N. 2/2012 del 21 novembre 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 24 luglio 2012 Prot. n. 7669/C

GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7671/C a Prot. n. 7672/C

GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7674/C a Prot. n. 7676/C

GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7745/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 30 agosto 2012, Prot. n. 8545, 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 la nota difensiva presentata, in nome e per conto delle parti istanti, dall'Avv. .

. in data 18 settembre 2012 ed acquisita al seguente Prot. n. 9111/C del 18 settembre 2012;

VISTO il verbale di udienza n. 12/2012 del 8 ottobre 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);

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 06.02.2010 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 2 luglio 2012, le parti non raggiungevano un accordo, 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 GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7669/C, GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7671/C a Prot. n. 7672/C, GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7674/C a Prot. n. 7676/C e GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7745/C, 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 18.09.2012, l'Avv. _____, 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 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 La questione portata all'attenzione di questo Co.Re.Com è la seguente. L'operatore si è limitato, in sede di conciliazione, ad offrire una ricarica pari a € 50,00 e successivamente 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 06.02.2010 per un guasto cavo Telecom bonificato in data 17.02.2010 in ogni caso si riporta agli artt. 10 e 11 sub 2, di cui alle condizioni generali di contratto, in base ai quali la società non si ritiene responsabile per l'imperfetta trasmissione del servizio quando questa è provocata da fonti esterne, interferenze, particolari ostacoli o condizioni atmosferiche".

La parte, in sede di definizione, ha contestato le eccezioni sollevate dall'operatore, poiché lo stesso non ha dimostrato ciò che ha dichiarato.

2.c.1 Interruzione del servizio

Riguardo alla interruzione del servizio lamentata dagli istanti, si precisa 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'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 di specie, qualora gli istanti abbiano segnalato in data 02.02.2010 il disservizio, la compagnia telefonica doveva rispondere entro il 04.03.2010. Entro tale data, tuttavia, 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 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 24 luglio 2012 Prot. n. 7669/C;

GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7671/C a Prot. n. 7672/C;

GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7674/C a Prot. n. 7676/C;

GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7745/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:

- GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7669/C;
- GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7671/C a Prot. n. 7672/C;
- GU14 del 24 luglio 2012 da Prot. n. 7674/C a Prot. n. 7676/C;
- GU14 del 24 luglio 2012 Prot. n. 7745/C;

b) corrispondere agli istanti la somma di € 15,00 cadauno a titolo di rimborso spese, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento 173/07/CONS ss.mm.ii.

Ad ogni istante verrà corrisposta la somma totale di € 105,00 (€ 90,00 + € 15,00) da corrispondere entro 120 dalla data odierna con assegno bancario intestato a ciascun istante e da inviare 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 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.

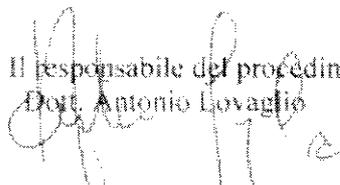
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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, 21 novembre 2012

Il responsabile del procedimento
Dott. Antonio Lovaglio



In qualità di esperti giuridici del Co.Re.Com Basilicata
Avv. Ottavia Murro



Il Dirigente
Dott.ssa Vesna Alagia



Avv. Michele Mocchiola

