PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 10 del 27 febbraio 2013

OGGETTO 4/a	Definizione della controversia XXX XXXX XXXX XXXX contro VODAFONE OMNITEL N.V.

	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

Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXX XXXX XXXX XXXX contro VODAFONE OMNITEL N.V.

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;

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 13 Dicembre 2011 - prot. n.5801 con la quale la XXX XXXX XXXX XXXX, corrente in XXXX, Via XXXXXX n. XX 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 Omnitel N.V.;

VISTA la nota datata 13 Gennaio 2012 -prot.n.129 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 difensiva dell'operatore pervenuta in data 14.2.2012;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

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

a)-in data 19.5.2011 sulla linea telefonica sopracitata si verificava un mancato funzionamento della linea voce e dati sino al 29.6.2011.Successivamente dal 18.7.2011 al 18.8.2011si verificava il mancato funzionamento della linea voce, causando notevoli danni economici e di immagine alla società, che opera nel campo dei trasporti eccezionali.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore:

Rimborso spese per effettuare reclami a mezzo s.m.s.,rimborso del pagamento del canone per il periodo in contestazione,rimborso spese per ovviare alla carenza della linea telefonica (SIM di riserva usata per tutto il periodo del disservizio per un costo complessivo di €. 128,48),indennizzo per ogni giorno di ritardo nella riparazione,risarcimento di ogni danno nonché quello non patrimoniale in quanto trattasi di una lesione di un diritto costituzionale quale quello della comunicazione e per i disagi patiti dalla sospensione prolungata del servizio.

1.2-L'operatore al riguardo ha presentato scritti difensivi confutando parzialmente quanto asserito dall'istante, affermando :"..... che tali operazioni, proprio per la complessità del prodotto, non sono sempre di facile soluzione. Ed infatti come è noto,le reti telefoniche non sono gestite direttamente da Vodafone ma spesso sono allocate in centrali Telecom e di conseguenza, un intervento richiede sempre tempi maggiori rispetto al normale.....";

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

2.1-i sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamen to 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 dell' 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 è pacifico che tra le parti è intercorso un rapporto di fornitura di servizi telefonici sulla linea fissa, utenza business XXXX/XXXXXX.E' altresì pacifico che,il mancato funzionamento nei due periodi sopra citati (19-2-2011/29-6-2011, 18-7-2011/18-8-2011) ha causato delle serie problematiche alla XXX XXXX XXXX XXXX, sia di ordine economico che di immagine;

Che in relazione di quanto vanno accolte le richieste di indennizzo formulate dall'istante applicando al riguardo quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori,facendo altresì scaturire come conseguenza logica laddove sorga il riconoscimento di un Indennizzo per interruzione del servizio, che, anche il canone ad esso collegato per il periodo interessato debba essere rimborsato stante il fatto che al pagamento del canone non è corrisposta la relativa fornitura del servizio.

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.5 comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici,imputabili all'operatore sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 5,00 per ogni giorno di interruzione;

-Art.12 comma 2 (dell'Allegato A), Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo affari, nei casi indicati dagli art.da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio.

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

-€. 1.340,00 (€.10,00x 71 gg.=€. 710 servizio voce, €.10,00x 40 gg= €.400,00 servizio ADSL;€.10,00 x 23 gg= €.230,00 servizio fax) per interruzione del servizio voce, adsl e fax;

Per quanto attiene al rimborso dei canoni nel periodo sopra menzionato, spettano complessivamente Euro 1.029,30 scaturiti dal seguente conteggio:

Canone Rete Fissa, Servizi di Elaborazione e Trasmissioni Dati €. 876,00(bimestre):60 giorni= €.14,60 /giorno;€.14,60/giorno x i giorni di interruzione servizio 73=€.1.065,80

E così la complessiva somma di **euro 2.405,80**.

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 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 **13** Dicembre 2011 dalla XXX XXXX XXXX XXXXX, corrente in XXXX, Via XXXXXX n. XX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE OMNITEL NV** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-**corrispondere** all'istante la complessiva somma di **€ 2.405,80** oltre interessi legali a decorrere dal 13 Dicembre 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 le domande di rimborso spese e 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 p resente 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
(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
(Simonetta Silvestri)

C:\Documents and Settings\nocentini\Desktop\delibera del 27.02.2013\Delibera n. 10 del 27 febbraio 2013.doc