

DELIBERAZIONE
n. 113 del 15 luglio 2015

Oggetto: **Riesame in autotutela della Deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015-
“Definizione della controversia : Gubres [REDACTED] /Vodafone Omnitel [REDACTED]“:
rettifica del provvedimento.**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE **n. 113 del 15 luglio 2015**

VISTI:

- la legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in tema di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- 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”;
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- la Deliberazione Agcom n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249” e successive modifiche e integrazioni;
- la Deliberazione Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Deliberazione Agcom n. 73/11/CONS All. A “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”;
- la Deliberazione Agcom n. 276/13/CONS “Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l’“Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);
- l’istanza pervenuta in data 26 maggio 2015 (Prot. n. 12530) con cui la società Gubres ■■■ ha chiesto il riesame in autotutela della Deliberazione Co.Re.Com Toscana n. 69 del 20 aprile 2015;
- la nota Prot. n. 16106/1.11.12.2 con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti l’avvio del procedimento, finalizzato al riesame in via di autotutela della citata deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015, assegnando alla società Vodafone Omnitel ■■■ per il deposito di memorie, il termine perentorio di giorni cinque (5) dalla ricezione della comunicazione;

CONSIDERATO che non sono pervenute osservazioni nel termine assegnato;

DELIBERAZIONE n. 113 del 15 luglio 2015

RIESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO, per quanto riguarda il punto 1) della richiesta di riesame, che la deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015, tra l'altro, riteneva inammissibile tale domanda finalizzata alla liquidazione dell'indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2013, in quanto non oggetto del precedente tentativo di conciliazione;

ACCERTATO, invece, che la suddetta richiesta d'indennizzo era già stata formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione e pertanto, non costituendo domanda nuova nel procedimento di definizione, deve essere considerata ammissibile;

VERIFICATO che l'operatore Vodafone Omnitel [REDACTED] riceveva il reclamo in data 29 giugno 2013 e ne dava riscontro con comunicazione datata 29 agosto 2013;

RICHIAMATO il disposto dell'art. 8, comma 4, della Deliberazione 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima deliberazione), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto;

RICHIAMATO l'art. 11 dell'Allegato A, alla Deliberazione Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore che “ *non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*”;

RILEVATO che la “Carta del Clienti Vodafone” impegna l'operatore a dare risposta al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso;

ATTESO che il suddetto reclamo è stato riscontrato da parte dell'operatore Vodafone Omnitel [REDACTED] oltre il termine sopraindicato, ne discende il diritto della società istante all'indennizzo per ritardata risposta al reclamo; ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, il *dies a quo* si determina nel 14 agosto 2013 (detratto il tempo utile previsto per la risposta al reclamo del 29 giugno 2013) e il *dies ad quem* nel 28 agosto 2013; pertanto l'indennizzo da riconoscere alla società istante è pari all'importo di euro 15,00 (euro 1,00 *pro die*);

RITENUTO, quindi, per le ragioni sopra esposte, di dover procedere alla rettifica *in parte qua* della motivazione di cui alla parte “**2. Valutazioni in ordine al caso in esame. In via preliminare**” della deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015 cancellando le seguenti frasi (pagina 4 e 5): “*In via preliminare: Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda sub 5, con la quale la società istante ha chiesto “la liquidazione dell'indennizzo spettante per la ritardata risposta al reclamo del 29/6/2013”. Si tratta, infatti, di domanda avanzata per la prima volta in sede di definizione della controversia, mentre è noto che questo Ufficio può pronunciarsi solo rispetto alle domande già oggetto del tentativo di conciliazione, pena, diversamente, la violazione del principio della obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso. Per quanto sopra, la domanda è inammissibile.*” e aggiungendo il seguente paragrafo (pagina 8):

“Sulla ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2013.

Per quanto attiene alla domanda di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2013, essa si ritiene meritevole di accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita agli atti risulta che l'operatore ha riscontrato per iscritto detto reclamo con nota del 29 agosto 2013.

Atteso che, l'istante ha diritto all'indennizzo “per mancata o ritardata risposta ai reclami”, di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede un indennizzo pari ad euro 1,00

DELIBERAZIONE n. 113 del 15 luglio 2015

per ogni giorno di ritardo nel caso in cui “l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità”.

Rileva, in proposito, il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Posto che la “Carta del Clienti Vodafone” prevede che l’operatore si impegna a dare risposta al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, il *dies a quo* si determina nel 14 agosto 2013 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 29 giugno 2013) e il *dies ad quem* nel 28 agosto 2013. Pertanto l’indennizzo da riconoscere alla società istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all’importo di euro 15,00 (euro 1,00 *pro die* x 15 giorni)”.

RITENUTO di conseguenza di integrare la parte dispositiva della deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015 con il riconoscimento dell’indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2013 inserendo il punto 1) lettera c) con il seguente tenore letterale: “della somma di euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta a reclamo. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia”;

CONSIDERATO che, relativamente ai punti 2), 3), 4) e 5) di cui all’istanza di riesame del 26 maggio 2015 (Prot. n. 12530) presentata dalla società Gubres [REDACTED] non si ravvisano elementi per modificare la decisione adottata che in queste parti è confermata;

VISTI la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15 luglio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

1) in accoglimento del punto 1) della richiesta di riesame presentata dalla società Gubres [REDACTED] alla deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015 di apportare, in via di autotutela, le modifiche di seguito indicate:

a) nella parte motivazionale: alle pagine 4 e 5 ed esattamente con riferimento al punto 2 delle valutazioni in ordine al caso in esame, sono cancellate le seguenti frasi: “*In via preliminare: Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della domanda sub 5, con la quale la società istante ha chiesto “la liquidazione dell’indennizzo spettante per la ritardata risposta al reclamo del 29/6/2013”. Si tratta, infatti, di domanda avanzata per la prima volta in sede di definizione della controversia, mentre è noto che questo Ufficio può pronunciarsi solo rispetto alle domande già oggetto del tentativo di conciliazione, pena, diversamente, la violazione del principio della obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso. Per quanto sopra, la domanda è inammissibile.*” ed inserito, a pagina 8, il seguente paragrafo:

“Sulla ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2013.

DELIBERAZIONE n. 113 del 15 luglio 2015

Per quanto attiene alla domanda di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2013, essa si ritiene meritevole di accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita agli atti risulta che l'operatore ha riscontrato per iscritto detto reclamo con nota del 29 agosto 2013.

Atteso che, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità".

Rileva, in proposito, il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Posto che la "Carta del Clienti Vodafone" prevede che l'operatore si impegna a dare risposta al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, il *dies a quo* si determina nel 14 agosto 2013 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 29 giugno 2013) e il *dies ad quem* nel 28 agosto 2013. Pertanto l'indennizzo da riconoscere alla società istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 15,00 (euro 1,00 *pro die* x 15 giorni)".

b) alla parte dispositiva viene aggiunto il punto 1) lettera c) con il seguente tenore letterale: " la somma di euro 15,00 a titolo d'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia."

2) di rigettare le richieste di riesame della società Gubres ■■■ di cui ai punti 2), 3), 4) e 5) di cui all'istanza di riesame del 26 maggio 2015 (Prot. n. 12530);

3) di confermare la deliberazione n. 69 del 20 aprile 2015 per quanto non modificato con il presente provvedimento.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini