



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 16 del 02 maggio 2012

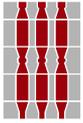
OGGETTO	Definizione della controversia PAOLA xxxxxxxxx contro VODAFONE-OMNITEL xxxx
----------------	---

	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: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

PAOLA xxxxxxxxxxxx contro VODAFONE-OMNITEL 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”;

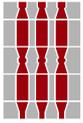
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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;



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 29 settembre 2011 - prot. n.4350- con la quale xxxxxx Paola , corrente in xxxxxxxx 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;

VISTA la nota datata 10 ottobre 2011 -prot.n.4481- 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;

VISTE la nota difensiva dell'istante pervenuta il 08 novembre 2011 prot.n.5106 e la nota difensiva dell'operatore pervenuta il 09 novembre 2011 prot.n.5782;

PRESO ATTO che l'istante ha inviato nota di replica oltre il termine perentorio fissato dal responsabile del procedimento in suddetta nota;

VISTI gli atti inerenti la richiesta di provvedimento temporaneo fatta dall'istante in data 07 febbraio 2011 ed il provvedimento di archiviazione del relativo procedimento, comunicato alle parti in data 14 febbraio 2011 di cui alla nota prot.n.697;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 24 aprile 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

L'istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue;

a)-di avere subito in data 04 febbraio 2011 l'arbitraria e totale interruzione del servizio voce relativo all'utenza mobile "affari" numero xxxxxxx di cui è intestatario;

b)-di non avere avuto alcun preavviso di detta interruzione del servizio;

c)-di avere ottenuto la riattivazione della linea solo a seguito della richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo, inoltrata presso il Co.Re.Com. dell'Umbria unitamente all'istanza di espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)-di non avere potuto comunicare con la propria clientela e quindi di avere subito notevoli disagi/danni a causa di detta interruzione;

e)-di avere rifiutato nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 04 aprile 2011 la somma offerta a titolo d'indennizzo dall'operatore pari a complessivi € 200,00.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Vodafone il pagamento di una somma di denaro, dallo stesso non quantificata, a ristoro dei disagi patiti

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

2.1-La domanda dell'istante essendo nel quantum indeterminata va decisa dall'organo collegiale stante il disposto dell'art. 19, comma 7 del Regolamento secondo cui il valore della controversia va determinata "alla data in cui l'Autorità riceve la domanda".

La nota difensiva di replica inviata dall'istante il 12 dicembre 2011 -prot.n.5766- essendo pervenuta oltre i termini perentori istruttori fissati dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, 2° comma, del Regolamento è irricevibile e, per l'effetto, non oggetto di valutazione ai fini del decidere.

2.2-Per ammissione dell'operatore, fatta in memoria difensiva in atti, la linea telefonica mobile intestata all'istante numero xxxxxx è stata totalmente e volontariamente interrotta dall'operatore in data 04 febbraio 2011.

Dagli atti non risulta che l'operatore abbia di ciò dato preavviso all'istante.

Poiché ai sensi dell'art. 5, 1° comma del Regolamento la sospensione del servizio telefonico, nelle ipotesi in cui ciò è consentito, deve essere sempre preceduta da "congruo preavviso" all'utente, nella specie l'interruzione del servizio è da ritenersi illegittima.

L'istante non ha individuato il giorno preciso in cui il servizio è stato riattivato dall'operatore, ma si è limitato ad affermare che la riattivazione è sopraggiunta a seguito dell'inoltro della richiesta di provvedimento temporaneo, che in atti risulta pervenuta in data 07 febbraio 2011.

L'operatore ha dichiarato di avere riattivato l'utenza in data 07 febbraio 2011 e tale circostanza non è stata contestata dall'istante.

In forza del principio secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornire la relativa prova (si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399), va ritenuto provato che l'utenza è stata riattivata il giorno 07 febbraio 2011.

Ne consegue che la domanda dell'istante di essere indennizzato è fondata e l'indennizzo va calcolato sul periodo 04 febbraio 2011-06 febbraio 2011 (totale n.3 giorni).

2.3-Riguardo la quantificazione dell'indennizzo vanno fatte le considerazioni che seguono.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:



Comitato regionale per le comunicazioni

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.4 , comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 7,50 che nel caso di sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti , ovvero in assenza del previsto preavviso;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Nella specie nel verbale di mancata conciliazione 04 aprile 2011 l'operatore ha proposto il pagamento della somma di euro 200,00 entro novanta giorni.

La "proposta" è concettualmente diversa dall'"impegno" e, quindi, non deve tenersi conto di quanto offerto dall'operatore in sede di tentativo di conciliazione.

La carta dei servizi Vodafone-Omnitel non prevede indennizzi per l'illegittima sospensione del servizio.

Ne consegue che per la determinazione dell'indennizzo va preso a riferimento il parametro monetario giornaliero del Regolamento Indennizzi e cioè la somma di € 7,50 prevista dall'art. 4 con la maggiorazione, pari al doppio, prevista dall'art. 12, comma 2 .

Fatti i calcoli risulta che all'istante va riconosciuta la complessiva somma di **€ 45,00** (€ 15,00x3gg=€45) a titolo d'indennizzo per illegittima sospensione del servizio.

L'eventuale maggior danno non è indagabile in questa sede non rientrando nella competenza di questa Autorità.

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.

DELIBERA



Comitato regionale per le comunicazioni

in accoglimento dell'istanza presentata il 29 settembre 2011 prot. n.4350- dall'xxxxxxx Paola , corrente in xxxxxxxxx l'operatore **VODAFONE-OMNITEL N.V.** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

a)-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 45,00** a titolo d'indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza oltre interessi legali a decorrere dal 29 settembre 2011 al saldo effettivo;

b)-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.

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.

Perugia, 02 maggio2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)