



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 40 del 13 giugno 2012

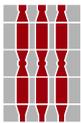
OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Omnitel XXX
----------------	---

	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: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXX – VODAFONE OMNITEL XX

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 regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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 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 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.418/07/CONS "disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamate e tutela dell'utenza";

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 6 dicembre 2010 (prot. n.6330), con la quale la società XXXXXX, corrente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Omnitel XXX. (di seguito, anche per brevità, anche denominata Vodafone);

VISTA la nota datata 23 dicembre 2010 (prot.n.6651) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 03 marzo 2011 per la discussione della medesima;

VISTA la memoria della Vodafone pervenuta in data 26.1.2011;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 3 marzo 2011;

PRESO ATTO che l'operatore Vodafone non ha presenziato all'udienza per la definizione della presente controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del componente del Comitato Dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. SVOLGIMENTO DEL PROCEDIMENTO.

1.1- La società istante con domanda n. XXX/10 davanti al CORECOM Umbria in data 21.04.2010, con riferimento all'utenza n. XXXXXX avviava un procedimento di conciliazione nei confronti di Vodafone contestando in sintesi la mancata/errata attivazione del contratto stipulato in data 4.3.2009 con l'operatore citato avente ad oggetto l'attivazione di una sim card aziendale per i servizi voce, ADSL, e portabilità dell'utenza fissa indicata dall'operatore donating Telecom al nuovo gestore Vodafone.



Comitato regionale per le comunicazioni

All'udienza del 15 giugno 2010 le parti non trovavano accordo e veniva redatto verbale di mancata conciliazione.

1.2 Con successiva istanza del 29.11.2010 n. 114/10 la stessa società promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti dell'operatore Vodafone deducendo che:

a) nel mese di marzo del 2009 veniva stipulato un contratto con l'operatore Vodafone per l'attivazione di una sim card aziendale per i servizi voce, ADSL, e per la portabilità dell'utenza fissa Telecom XXXXXX al nuovo gestore Vodafone, portabilità eseguita parzialmente solo in data 11.6.2009. Infatti l'operatore Vodafone nel dare corso al passaggio in Vodafone dell'utenza fissa sopra richiamata, attivava unilateralmente la modalità *wireless* al posto di quella originariamente pattuita, il che comportava la mancanza di funzionamento e/o malfunzionamento di tutti i servizi voce e internet del Relais, compresi i n. 3 pos in dotazione, oltre ad un servizio di segreteria telefonica mai richiesto, per 3 giorni, che produceva il blocco di fatto ogni tipo di comunicazione voce e dati in entrata e uscita;

b) in data 18.6.2009 l'istante, a seguito di colloqui telefonico con l'operatore, per il tramite del quale accertava che i servizi telefonici richiesti ed oggetto del contratto non sarebbero stati mai attivati e non si sarebbero potuti fornire in quanto la zona geografica non aveva la copertura, procedeva ad inoltrare disdetta del contratto a suo tempo stipulato;

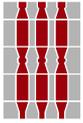
c) in data 24.6.2009 la Vodafone procedeva comunque ad attivare i servizi oggetto del contratto procurando lo stesso malfunzionamento e/o mancato funzionamento della linea telefonica e dei servizi connessi tanto che l'istante si trovava costretto ad attivare una nuova utenza telefonica con l'operatore Telecom, attivazione espletata precisamente in data 1.7.2009, onde cercare di limitare i danni per l'attività commerciale, considerando anche il periodo di altissima stagione per siffatte attività.

d) successivamente in data 25.8.2009 l'istante inoltrava per il tramite del legale di fiducia richiesta di risarcimento dei danni subiti, istanza riscontrata in data 12.11.2009 dalla Vodafone la quale, riconosciuti i disagi causati, formulava una proposta transattiva che consisteva nel pagamento della somma di €. 2.000,00 con accredito in fatturazione, proposta poi rivalutata per €. 3.000,00 da corrispondersi sempre con le modalità in precedenza proposte;

e) nel mese di marzo 2010 Vodafone diffidava l'istante al pagamento della somma di €. 1.781,16 a titolo di utenze inevase;

Sulla base di detta rappresentazione la società istante chiedeva le seguenti voci di indennizzo:

- per la mancata attivazione dei servizi richiesti;
- per l'attivazione di servizi non richiesti;
- per interruzione dei servizi voce, internet e fax e linea pos sul numero telefonico XXXXXX dal 24.6.2009 al 1.7.2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

- per perdita del numero telefonico XXXXXXXX attivo dall'anno 2003;
- per mancata evasione dei reclami.

Chiedeva altresì il rimborso delle spese sostenute per l'attivazione di una nuova numerazione e lo storno dell'intera posizione debitoria con regolarizzazione contabile e amministrativa.

1.3-L'operatore Vodafone depositava memoria in data 26.1.201.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E MOTIVI DELLA DECISIONE.

In rito.

2.1- Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto premesso si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 129 comma 4 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, nonché, nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente deve essere correttamente interpretata quale domanda di pagamento di un indennizzo, in relazione ai fatti oggetto della presente controversia.

Nel merito.

Sulla mancata attivazione dei servizi richiesti e risarcimento per illegittimo distacco delle linee telefoniche.

Dagli atti risulta pacifico che dal 11.6.2009, data di attivazione e fino al 1.7.2009, data di passaggio ad altro operatore, l'utenza telefonica in questione ha funzionato con gravi disservizi. In forza del contratto sottoscritto in data 4 marzo 2009 l'operatore avrebbe dovuto attivare il servizio entro 20 giorni solari, secondo quanto previsto dalla parte seconda, punto 3, della Carta dei servizi Vodafone per i servizi di telefonia mobile di accesso ad internet da postazione fissa, pertanto per termine ultimo entro il quale Vodafone avrebbe dovuto attivare il servizio si assume il 24 marzo 2009. A partire dal 25 marzo 2009 e sino al 11.6.2009, data di espletamento dell'ordine di attivazione della nuova utenza con Telecom, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante la corresponsione di un indennizzo per ogni giorno di ritardo. A fronte di 81 giorni di ritardo, calcolati a far data dal 25 marzo 2009 e sino al 11.6.2009, applicando la carta dei servizi Vodafone che prevede 10,00 euro al giorno per ogni giorno di ritardo per ogni ordine ricevuto (fino ad un massimo di 50,00 euro), si giunge al riconoscimento di un indennizzo pari ad **euro 2450,00** (€10,00 x gg. 81X3 =€ . 2450,00)



Comitato regionale per le comunicazioni

Sulla quantificazione dell'indennizzo occorre infatti rinviare alla costante prassi dell'AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte dei servizi.

L'applicazione di tali limiti massimi non è possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c.2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato ossia corrispondente al pregiudizio subito.

2.2. Merita accoglimento anche la richiesta di indennizzo formulata dalla società istante anche in merito all'attivazione di servizi non richiesti per il periodo dal 11.6.2009 al 1.7.2009. Quindi ne discende che spetta l'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi pari ad €. 10,00 al giorno per ogni giorno, fino ad un massimo di €, 50,00, per il periodo dal 11.6.2009 al 1.7.2009 pari a giorni 19 per un totale pari ad **€. 570,00** (€. 10x 3x19 gg= €. 570,00).

2.3 Risultando infatti che la società Vodafone non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la corretta attivazione dei servizi richiesti, quest'ultima, in assenza di prova contraria, sussiste il diritto dell'utente allo storno della intera posizione debitoria con annullamento di tutte le fatture emesse per il periodo fino al 10.6.2009 e con annullamento parziale pari al 50% del totale degli importi dovuti per il periodo dal 11.6.2009 al 1.7.2009.

2.4-Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo vanno fatte le seguenti considerazioni:

-dagli atti risulta che l'utente ha contestato la fatturazione in data 25.8.2010;

-la carta dei servizi Vodafone prevede che i reclami vanno riscontrati per iscritto nel termine massimo di quarantacinque giorni;

-Vodafone ha dato riscontro a tale reclamo in data 12.11.2009 ne consegue che quindi va ritenuto responsabile del mancato riscontro al reclamo inoltrato dall'istante il 25.8.2009, con riconoscimento in favore dell'utente di un indennizzo.

Circa la determinazione del *quantum* va applicato quanto disposto dalla carta dei servizi (nella versione estratta dal sito istituzionale dell'Agcom) la quale prevede per la mancata evasione al reclamo il rimborso, per ogni giorno di ritardo, di una somma pari ad €. 5,00 e comunque non superiore a complessivi a €.50,00.

Il periodo indennizzabile nella specie è dal 10.10.2009 al 12.11.2009 pari a complessivi 34 giorni.

Applicando l'indennizzo *pro-die* della carta dei servizi, non tenendo conto del limite massimo ivi previsto, nella specie ai sensi dell'art. 2, comma 2 dell'allegato A del Regolamento Indennizzi va riconosciuto alla società istante un indennizzo pari a complessivi **€. 170,00** (€5,00 x gg.34 =€ 170,00).



Comitato regionale per le comunicazioni

2.3- 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.

2.4-Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”* e che *“quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi”*, vadano comunque *“rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss. , le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, nonché dell'accertata responsabilità dell'operatore telefonico, si ritiene congruo l'importo di **€. 100,00** a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge

DELIBERA

il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXXX corrente in XXXXXXXX, elettivamente domiciliata in XXXXXX, presso lo studio dell'Avv. XXXX ,

La società Vodafone, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a corrispondere all'istante le somme calcolate come in motivazione:

- 1) **euro 2450,00** a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ;
- 2) **euro 570,00** a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ;
- 3) **euro 170,00** a titolo di indennizzo per la inadeguata gestione del reclamo, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 4) **euro 100,00** per spese di procedura;

L'operatore Vodafone è tenuto altresì ad effettuare l'azzeramento della posizione debitoria con annullamento di tutte le fatture emesse per il periodo fino al 10.6.2009 e con annullamento



Comitato regionale per le comunicazioni

parziale, pari al 50% del totale, degli importi dovuti per il periodo dal 11.6.2009 al 1.7.2009, salvo il rimborso su importi già versati.

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.

La società Vodafone Omnitel XXX è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato al XXXXXX 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, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento di definizione della controversia 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, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

Dott. Mario Capanna

IL CONSIGLIERE RELATORE

Dott. Matteo Fortunati

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott.ssa Simonetta Silvestri