



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 22 del 23 maggio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia ANDRE XXXXXX di Leonelli xxxxxxx 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

ANDRE XXXXXX di Leonelli xxxxxx contro VODAFONE OMNITEL XXXXXX

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” ed, 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 Co.re.com 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’art. 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 legge 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'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 10 gennaio 2011 -prot. n. 65- con la quale la società Andre xxxxxxx, corrente in xxxxxxx rappresentata e difesa dall'avv. xxxxxxx, ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel xxxx descritta nel formulario GU14 n. xxx/2011;

VISTA la nota datata 15 febbraio 2011 -prot. n. 724- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota pervenuta il 15 marzo 2011 -prot. n. 1328- con la quale la parte istante ha presentato memorie ex articolo 16, 2° comma, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 16 marzo 2011 -prot. n. 1327- con la quale la società Vodafone ha presentato memorie difensive in merito ai fatti oggetto di contestazione;

VISTA la nota pervenuta il 25 marzo 2011 -prot. n. 1416- con la quale la parte istante ha replicato alle argomentazioni difensive sostenute dall'operatore Vodafone;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 21 aprile 2011;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1- L'istante, titolare delle utenze n. 0743xxxx e n. 0743xxxx, ha lamentato un ritardo nella regolare attivazione e fornitura dei servizi telefonici scelti in sede contrattuale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie integrative e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

a)- in data 27 marzo 2010, l'istante ha aderito ad un'offerta commerciale di Vodafone la quale ha attivato solo parzialmente ed in ritardo i servizi contrattualmente prescelti;

b)- in particolare, dal 29 giugno al 28 luglio 2010 le utenze telefoniche sono rimaste totalmente isolate inibendo la fruizione del servizio voce (in entrata) e fax;



Comitato regionale per le comunicazioni

c)- l'istante, altresì, ha contestato il mancato funzionamento della Vodafone Ministation che ha impedito alla parte di ricevere le chiamate sull'utenza n. 0743xxxx. Per ovviare a tale problematica, l'operatore ha previsto la deviazione delle chiamate dirette sul fisso ad un numero mobile di titolarità dell'istante. Tale scelta, tuttavia, non ha mai assicurato la piena funzionalità del servizio;

d)- solo in data 14 aprile 2011 la Società ha definitivamente risolto il problema provvedendo alla sostituzione dell'apparato Ministation con la Vodafone Station;

e)- le note di credito emesse dalla Società in favore dell'istante non possono ritenersi corrisposte a titolo di indennizzo. L'operatore, infatti, in accoglimento del reclamo del cliente, ha disposto lo storno degli importi addebitati per il periodo in cui l'utente non ha fruito dei servizi. Sulla base di detta rappresentazione l'istante ha richiesto nei confronti di Vodafone la liquidazione di un indennizzo per:

i)- ritardata attivazione dei servizi voce e fax sulle utenze n. 0743xxxx e n. 0743xxxx;

ii)- mancato funzionamento del servizio voce in entrata fino al 14 aprile 2011;

iii)- totale interruzione del servizio voce e fax dal 29 giugno al 28 luglio 2010.

1.2- L'operatore Vodafone, nelle memorie difensive ha rappresentato quanto segue.

a)- la Società ha precisato che il malfunzionamento del fax per circa un mese è stato determinato dalla procedura di portabilità, non correttamente espletata da Telecom Italia. Vodafone, a tal proposito, ha riportato un estratto dell'analisi tecnica secondo la quale il 29 giugno 2010 il cliente riscontrava un problema sul numero 07XXXX; per questo veniva inviato un sollecito a Telecom per la gestione del disservizio (*rectius*, l'utente riceveva solo chiamate da numeri Vodafone). In data 29 luglio 2010, Telecom comunicava la risoluzione del guasto, poi confermato dallo stesso utente;

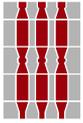
b)- la Società, altresì, ha dichiarato che a seguito del ripristino del servizio ha riconosciuto in favore del cliente ed in ottica di *caring*, lo storno di euro 661,00;

c)- nonostante la predetta gestione, l'operatore ha formulato un'ulteriore proposta in sede conciliativa rispetto alla quale la parte istante non ha mai fornito riscontro.

Sulla base di tale rappresentazione, Vodafone ha respinto gli addebiti di responsabilità ed ha richiesto il rigetto dell'istanza.

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

2.1- Nel merito dei fatti oggetto di contenzioso, la vicenda descritta dalla parte istante può essere sistematicamente ricondotta a due problematiche: da un lato la mancata fruizione del servizio voce e fax attivo sull'utenza n. 0743xxxx per il periodo 29 giugno - 28 luglio 2010; dall'altro, la parziale fruizione del servizio voce sull'utenza n. 0743xxxx perdurato dalla data di sottoscrizione del contratto (27 marzo 2010) sino al 14 aprile 2011.



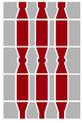
Comitato regionale per le comunicazioni

Alla luce di tale ricostruzione, quindi, le richieste formulate dall'utente ai punti sub *i)* e *iii)* possono essere congiuntamente trattate, ovvero può trovare specifico accoglimento solo la richiesta di indennizzo per la mancata fruizione del servizio voce e fax per il periodo 29 giugno - 28 luglio 2010. Ed infatti, come risulta dalla documentazione presente in atti, l'utente ha sottoscritto il contratto in data 27 marzo 2010 ma solo con il reclamo datato 6 luglio 2010 da atto, per l'appunto, che *"dal 29 giugno non è affatto funzionante il servizio chiamate in entrata e fax, essendo attivo per entrambe le utenze il solo servizio chiamate in uscita"*; tra l'altro, anche nelle successive missive la parte riferisce sempre della medesima problematica (a titolo esemplificativo, nota del 15 settembre 2010).

Sulla base di tali premesse, Vodafone ha imputato il lamentato disservizio alla società Telecom ItaliaXX . la quale non avrebbe espletato correttamente la procedura di portabilità; a tal proposito, il gestore ha riportato nelle memorie difensive uno stralcio della relazione interna dalla quale risulta che Telecom, solo a seguito di ripetuti solleciti, ha definitivamente risolto il problema il 29 luglio 2010. Le citate argomentazioni difensive, tuttavia, non appaiono sufficienti per escludere la responsabilità di Vodafone; quest'ultima, infatti, non ha allegato alcun'altra documentazione (diversa dalla mera dichiarazione) che possa dimostrare l'effettiva implicazione della società Telecom Italia e, conseguentemente, l'infondatezza della richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante che, viceversa, appare meritevole di accoglimento.

Per l'impossibilità di utilizzare il servizio fax e voce per n. 29 giorni, quindi, Vodafone sarà tenuta a liquidare un equo indennizzo, computato applicando l'indice di euro 10,00 *pro die* indicato nella Carta servizi della Società, non trovando applicazione le disposizioni *ex delibera* 73/11/CONS, entrata in vigore dopo l'insaturazione del presente contenzioso. L'importo dovuto sarà quantificato tenendo conto di tutti i servizi non accessori attivi sull'utenza oggetto di interruzione, né sarà applicato il massimale fissato dalla Carta servizi : lo stesso, infatti, viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale (la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura dell'utente - persona fisica/ giuridica- che ha subito il pregiudizio ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP). Nel caso in esame, l'interruzione ha avuto una durata temporale limitata (29 giorni) ma ha interessato un utente *business* e pregiudicato la fruizione di servizi indispensabili per l'attività commerciale svolta.

In conclusione, la società Andre XXXX. avrà diritto ad un importo complessivo di euro 580,00 calcolato moltiplicando l'indice di euro 10,00 per n. 29 giorni di mancata fruizione del servizi voce e fax sull'utenza n. 0743xxxx.



Comitato regionale per le comunicazioni

Per completezza espositiva si chiarisce che gli storni e/o riaccrediti disposti dalla Società in favore dell'istante non possono compensare gli importi dovuti a titolo di indennizzo: le note di credito, infatti, sono state emesse da Vodafone in accoglimento di reclami inoltrati dall'utente aventi ad oggetto due fatture che non rientrano nel *petitum*.

2.2- Come più volte precisato dall'istante, mentre il servizio fax è stato regolarmente fornito sul numero 0743xxxx (fatto salvo il lasso di tempo giugno-luglio 2010, già oggetto di indennizzo), il mancato funzionamento della Vodafone Ministation non ha mai assicurato alla parte la fruizione del servizio voce sull'utenza n. 0743xxxx, limitato alle sole chiamate in uscita.

Rispetto a tale ricostruzione, tuttavia, la Società non ha inteso fornire alcuna argomentazione né documentazione probatoria confermando, in tal modo, la fondatezza della contestazione dell'utente e della relativa richiesta di indennizzo che, pertanto, può trovare accoglimento.

In particolare, ai fini del computo dell'indennizzo dovuto, saranno applicati i criteri previsti dalla Carta servizi di Vodafone (già menzionati nella prima parte della trattazione) considerando l'intero periodo contestato (27 marzo 2010 -data di sottoscrizione del contratto- / 14 aprile 2011 -data in cui la Società ha provveduto alla risoluzione del problema-), per un totale di 383 giorni di malfunzionamento della Ministation. In applicazione del principio di proporzionalità, tuttavia, si ritiene di non poter applicare l'indice di euro 10,00 *pro die*: come dichiarato dallo stesso utente, infatti, il servizio era solo parzialmente inibito (era possibile effettuare traffico in uscita) e, comunque, è stata predisposta la deviazione di chiamata sul numero mobile per facilitare l'uso del servizio voce dall'utenza fissa. Queste circostanze, di fatto, rendono meno gravoso il disagio patito dall'utente rispetto ai casi in cui vi è una totale impossibilità di utilizzo del servizio telefonico (sia in entrata che in uscita).

In conclusione, è accertato il diritto dell'utente ad essere indennizzato per l'intero periodo di malfunzionamento ma, per quanto sinora detto, sarà equo e proporzionale applicare il 50% dell'indice previsto dalla Carta servizi. Pertanto, la società Vodafone sarà tenuta a liquidare la somma di euro 1915,00 computata moltiplicando l'indice di euro 5,00 (50% di euro 10,00) per n. 383 giorni di malfunzionamento della Ministation che ha determinato una fruizione parziale del servizio voce sull'utenza n. 0743xxxx.

2.3- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore Vodafone, vengono poste a carico di quest'ultimo e quantificate in euro 100,00 ai sensi del par. III. 4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 10 gennaio 2011 - prot. n. 65 - dalla società Andre xxxxxxx, corrente in xxxxxx l'operatore **VODAFONE-OMNITEL XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:



Comitato regionale per le comunicazioni

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 2.495,00 (€ 580,00 + € 1915,00)** oltre interessi legali a decorrere dal 10 gennaio 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere all'istante la somma di **€ 100,00** 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'art. 135, comma 1, lett. 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'art. 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, 23 maggio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)