



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 23 del 23 maggio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia FERRO XXXXXXX di Chiarapini 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

FERRO XXXXXXX di Chiarapini xxxxxxx contro VODAFONE OMNITEL XXX

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 27 gennaio 2011 -prot. n. 388- con la quale la società Ferro xxxxxx, corrente in xxxxxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel xxx descritta nel formulario GU14 n. xxx/2011;

VISTA la nota datata 15 febbraio 2011 -prot. n. 726- 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 difensiva di Vodafone, pervenuta in data 22 febbraio 2011 -prot. n. 846-, nonché la documentazione alla medesima allegata;

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 dell'utenza n. 0765xxxxxx, ha lamentato l'illegittima interruzione del servizio telefonico. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato:

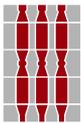
- a)- di avere patito dal 20 giugno al 14 luglio 2010 l'interruzione del servizio voce, Adsl e fax, attivi sul numero di utenza n. 0765xxxxxx;
- b)- di avere subito degli ingenti danni economici derivanti dall'impossibilità di utilizzare il servizio telefonico per 25 giorni;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante ha richiesto nei confronti di Vodafone:

- il risarcimento dei danni quantificato in euro 2.000,00.

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

- a)- la Società ha immediatamente intrapreso le attività necessarie per ripristinare la funzionalità dei servizi attivi sull'utenza del cliente. La complessità del guasto, tuttavia, ha richiesto una tempistica maggiore rispetto ad una normale gestione;



Comitato regionale per le comunicazioni

b)- la Società ha ritenuto sproporzionata la richiesta economica che l'istante ha formulato in sede di procedimento. Ciononostante, l'operatore ha proposto, in ottica transattiva, la somma di euro 500,00, tenendo conto del ritardo nella risoluzione del disservizio e delle spese di procedura.

Sulla base di tale rappresentazione, Vodafone ha respinto gli addebiti di responsabilità ed ha richiesto il rigetto dell'istanza; in subordine ha richiesto, in caso di accoglimento dell'istanza, di non quantificare a titolo di indennizzo un importo superiore a quello indicato nelle proprie memorie difensive.

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

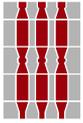
2.1- In via preliminare occorre chiarire che ai sensi del 4° e 5° comma dell'art. 19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Co.re.com, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Pertanto, la domanda di risarcimento formulata dalla società istante va interpretata come richiesta di indennizzo, in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS.

2.2- La richiesta di indennizzo formulata dall'utente per la mancata fruizione del servizio voce, Adsl e fax per il periodo 20 giugno – 14 luglio 2010 può trovare accoglimento.

La società Vodafone, infatti, pur avendo contestato la quantificazione economica prospettata dal cliente nel corso del procedimento *de quo*, non ha affatto escluso la sussistenza del problema tecnico verificatosi sull'utenza intestata all'utente Ferro xxxxxxx. Tale disservizio, tra l'altro, è stato qualificato dallo stesso operatore come complesso per giustificare un impiego maggiore di tempo per la risoluzione.

2.3- L'oggettivo ritardo di 20 giorni, già decurtati delle 100 ore (4 giorni) previste dalla Carta Servizi per l'intervento del gestore, non può che essere imputato a Vodafone la quale, per l'accertata responsabilità, sarà tenuta a liquidare un equo indennizzo e ristorare l'utente per il disagio patito.

Tale indennizzo, in particolare, sarà 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 in oggetto ed interessati dall'interruzione, né troverà applicazione il massimale di euro 150,00 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/



Comitato regionale per le comunicazioni

giuridica- che ha subito il pregiudizio ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP). Nel caso in esame, il ritardo nella risoluzione del problema ha avuto una durata temporale limitata (20 giorni) ma il guasto ha interessato un'utenza *business* pregiudicando la fruizione dei servizi voce, fax ed Adsl, indispensabili per l'attività commerciale svolta dall'istante. In conclusione, la società Ferro xxxxxxxx avrà diritto ad un importo complessivo di euro 600,00 calcolato moltiplicando l'indice di euro 10,00 per n. 20 giorni di ritardo nella risoluzione del guasto e per n. 3 servizi interessati dalla contestata interruzione.

2.4- Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati 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 Vodafone, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III. 4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS. Le stesse, in particolare, sono quantificate in euro 50,00 considerato che: *i)* la parte istante ha presenziato personalmente all'intera procedura senza sopportare alcun costo aggiuntivo; *ii)* l'operatore ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione e, in sede di definizione, ha garantito l'instaurazione del contraddittorio mediante il deposito di memorie difensive; nella medesima circostanza ha tentato, altresì, un componimento bonario della vertenza formulando una proposta transattiva economicamente congrua.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 27 gennaio 2011 - prot. n. 388 - dalla società Ferro xxxxxxxx corrente in xxxxxxxx, l'operatore **VODAFONE-OMNITEL XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 600,00** oltre interessi legali a decorrere dal 27 gennaio 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere all'istante la somma di **€ 50,00** 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



Comitato regionale per le comunicazioni

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)