

**Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N.18**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE Gasparone XXX, Ficarà xxx, Nucera xxx, Anesi xxx, Gasparone xxx, Pontari xxx, Ollio xxx, Altomonte xxx, Nucera xxx c/ Vodafone Omnitel N.V.

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 30.01.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 01/06/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 27846, con cui i sigg.ri Gasparone xxx, Ficara xxx, Nucera xxx, Anesi xxx, Gasparone xxx, Pontari xxx, Ollio xxx, Altomonte xxx, Nucera xxx hanno chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione delle controversie in essere con la Società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 09/06/2011 (prot. n. 29087), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione delle deferite controversie;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 51999 del 04/11/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 23/11/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 23/11/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire le controversie;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

I ricorrenti, Gasparone xxx (xxx), Ficara xxx (xxx), Nucera xxx (xxx), Anesi xxx (xxx), Gasparone xxx (xxx), Pontari xxx (xxx), Ollio xxx (xxx), Altomonte xxx (xxx) e Nucera xxx (xxx), tutti titolari delle anzidette utenze di telefonia mobile, avendo in corso delle controversie con l'operatore Vodafone Omnitel N.V., hanno depositato, presso questo Corecom, istanza di definizione, lamentando di aver riscontrato, dal mese di novembre 2010, la totale assenza di segnale sulle proprie sim Vodafone e, di conseguenza, l'impossibilità di effettuare traffico in entrata ed in uscita. Gli utenti dichiarano che il su riferito disservizio si è protratto per circa tre mesi ed ha riguardato un'intera frazione della località ove risiedono, per un raggio di alcuni chilometri. Gli istanti rilevano che, in base alla carta servizi Vodafone, l'operatore si impegna a garantire una copertura del servizio sul 91 % del territorio nazionale.

La vicenda è stata oggetto di attenzione della stampa locale e delle stesse istituzioni comunali. Gli utenti riferiscono che l'operatore Vodafone ha ripristinato la linea il 20/2/2011. Dichiarano di aver provveduto ad inoltrare, tramite fax, formale reclamo, al fine di essere indennizzati, e di non aver ricevuto alcuna risposta da parte dell'operatore. Al riguardo, il legale degli utenti precisa che solo la sig.ra Ollio ha ricevuto un'offerta da parte della società Vodafone e che l'offerta non è stata accettata. Tutti gli utenti sopra menzionati hanno esperito inutilmente il tentativo di conciliazione con l'operatore Vodafone, con udienze tenutesi presso questo Corecom nel mese di maggio 2011.

I medesimi chiedono il riconoscimento degli indennizzi per la interruzione del servizio voce e dei servizi accessori e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

In data 7/7/2011 l'operatore resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, nella quale respinge integralmente le contestazioni avversarie. Sostiene, infatti, Vodafone, che il disservizio lamentato dai ricorrenti è stato "temporaneo" ed è "dipeso da un necessario adeguamento tecnologico sugli impianti", da tempo ultimato; che, in proposito, l'art. 11.1 delle proprie Condizioni generali di contratto autorizza l'operatore a sospendere in qualsiasi momento i servizi offerti, in tutto o in parte, anche senza preavviso e che, pertanto, gli eventuali pregiudizi subiti dagli utenti non sono imputabili ad inadempimento dell'operatore. Infine, Vodafone rileva che, contrariamente a quanto sostenuto da parte avversa, nessun reclamo è mai pervenuto da parte dei ricorrenti nel corso del periodo di interruzione dei servizi di quibus e che, invece, si è data tempestiva

risposta alle richieste di risarcimento inoltrate successivamente alla risoluzione del problema. Allega, a titolo esemplificativo, le lettere di risposta al reclamo dei sigg.ri Nucera Caterina e Ollio xxx, dalle quali si evince che i reclami delle predette utenti risalgono, rispettivamente, al 22 e al 25/3/2011 e che l'operatore ha provveduto a fornire riscontro in data 1/4/2011.

Con memoria di replica, tempestivamente prodotta, il legale difensore dei ricorrenti contesta l'affermazione di Vodafone, secondo cui il disservizio sarebbe stato "temporaneo"; ribadisce che l'operatore si era impegnato a coprire il 91 % del territorio nazionale e che la zona di residenza degli istanti era regolarmente coperta dal segnale Vodafone, prima che si verificasse il disservizio in questione; rileva che l'art. 11.1 delle condizioni generali di abbonamento, invocato dall'operatore resistente, non può trovare applicazione nel caso di specie, perchè non pertinente ai contratti in oggetto. Contesta, infine, quanto asserito da controparte circa il mancato reclamo da parte degli utenti nel periodo di disservizio, sostiene, invece, che gli stessi avrebbero più volte contattato il call center per segnalare e chiedere assistenza, ricevendo dagli addetti risposte non esaustive, superficiali e generiche. Sostiene che, perdurando il disservizio, alcuni utenti si sarebbero rivolti all'Amministrazione comunale nel tentativo di sollecitare una rapida risoluzione del problema.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi presso questo Corecom in data 24/11/2011, le parti, presenti a mezzo di propri rappresentanti, hanno ribadito quanto dalle stesse argomentato e dedotto nel corso del procedimento. Il legale di Vodafone ha aggiunto che, per fattispecie analoghe, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha statuito un indennizzo di euro 70,00 per ciascun utente.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Si rileva che le parti, ritualmente convocate, hanno partecipato, a mezzo di propri rappresentanti, sia alle udienze di conciliazione che all'udienza di discussione afferente ai procedimenti di II grado, ma senza convenire alcunchè in relazione ad un bonario componimento delle controversie.

### 2. Riguardo al merito.

Forma oggetto del contendere la sospensione dei servizi voce e relativi servizi accessori delle utenze mobili (come identificate in premessa) di titolarità degli odierni ricorrenti. Di conseguenza, gli istanti lamentano la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore, con relative richieste di indennizzo.

Stando alle dichiarazioni degli utenti, i disservizi, verificatisi a partire dal 20 novembre 2010, si sono protratti per circa 3 mesi; producono, a tal fine, alcuni articoli di stampa, apparsi, nel periodo di riferimento, su quotidiani a diffusione locale. In proposito, l'operatore resistente non nega le interruzioni del servizio, anzi ammette il verificarsi dell'evento, ma non fornisce alcuna utile indicazione circa la durata dello stesso e si limita ad asserire che il disservizio è stato "temporaneo" ed è "dipeso da un necessario adeguamento tecnologico sugli impianti, da tempo ultimato". Dunque, con riferimento alle fattispecie in esame, l'operatore non muove alcuna contestazione in ordine al verificarsi dell'interruzione stessa, tuttavia respinge ogni addebito sul presupposto che, in presenza delle condizioni su riferite (l'adeguamento tecnologico sugli impianti) l'indennizzo non sia dovuto ed invoca, a tal riguardo, l'art. 11.1 delle proprie Condizioni generali di contratto. Stando all'anzidetta clausola contrattuale, l'operatore può sospendere in qualsiasi momento i servizi offerti, in tutto o in parte, anche senza preavviso.

Questo Corecom, sul punto, è di contrario avviso e ritiene prevalente il principio espresso dall'art. 3, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazioni sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni ed, in caso di interventi di manutenzione programmati, che comportino l'interruzione dei servizi offerti, debbono preavvisare gli utenti, con mezzi adeguati e con specifica indicazione della presumibile durata delle interruzioni stesse. Il principio, del resto, è ribadito anche dalla Carta servizi Vodafone. Vi è però da rilevare che, nelle fattispecie qui esaminate, manca la prova che i riferiti disservizi siano riconducibili alle predette utenze; infatti gli istanti si limitano ad allegare copia degli articoli di stampa, pubblicati su quotidiani locali, che danno notizia del disservizio occorso in una vasta area di riferimento. Analogamente, non è dimostrata la durata del disservizio, con specifico riferimento a ciascuna utenza, e manca la prova che, in costanza del disservizio, gli odierni ricorrenti abbiano inoltrato reclami all'operatore. Su quest'ultimo punto Vodafone nega di avere ricevuto alcun reclamo da parte degli stessi, nel periodo considerato. La sola documentazione inoltrata all'operatore a cura di alcuni ricorrenti, come risulta dagli atti istruttori, è successiva al verificarsi del lamentato disservizio. Tuttavia, poichè Vodafone

ammette il verificarsi di una "temporanea" interruzione del servizio e ne motiva l'assenza di preavviso sulla scorta dell'art. 11.1 delle proprie Condizioni generali di contratto, si stabilisce, in via equitativa, che gli odierni ricorrenti ricevano, ciascuno, un indennizzo di euro 70,00 per la sospensione della linea voce relativa alle utenze mobili di cui in premessa; nulla si ritiene dovuto per la lamentata interruzione dei servizi accessori, opzionali e promozionali, mancando qualsiasi utile indicazione in tal senso nella documentazione prodotta agli atti. Analogamente, non possono accogliersi le richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non ravvisandosi, nei casi di specie, tali inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore Vodafone.

Ritenuto, per quanto in premessa, che l'operatore Vodafone debba liquidare ai sigg.ri Gasparone xxx (xxx), Ficara xxx (xxx), Nucera xxx (xxx), Anesi xxx (xxx), Gasparone xxx (xxx), Pontari xxx (xxx), Ollio xxx (xxx), Altomonte xxx (xxx) e Nucera xxx (xxx), la somma di euro 70,00 (settanta/00) per ciascuno, a titolo di indennizzo per la sospensione della linea voce relativa alle utenze mobili su indicate;

Rilevato che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto equo liquidare, in favore degli istanti, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Vodafone nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

- 1) L'operatore Vodafone Omnitel N.V. è tenuto a liquidare in favore degli utenti, sigg.ri Gasparone xxx (xxx), Ficara xxx (xxx), Nucera xxx (xxx), Anesi xxx (xxx), Gasparone xxx (xxx), Pontari xxx (xxx), Ollio xxx (xxx), Altomonte xxx (xxx) e Nucera xxx (xxx), la somma di euro 70,00 (settanta/00) per ciascuno, a titolo di indennizzo per la sospensione della linea voce relativa alle utenze mobili su indicate;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **I Componenti**

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Dirigente**

f.to Avv. Rosario Carnevale