

Co.Re.Com. Cal./BA

DELIBERAZIONE N. 208/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –Rendo xxx /VODAFONE Omnitel xxx..

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 18 ottobre 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Prof. Carmelo Carabetta Componente
Dott. Gregorio Corigliano Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;
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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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";

l'istanza del 30 aprile 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20327, con cui il signor Rendo xxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Italia S.p.A. 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 11 maggio 2012, prot. n.22393, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il signor Rendo xxx, ha promosso dinanzi al Co.Re.Com. Calabria, procedimento di Conciliazione contro l'operatore telefonico Vodafone il 2 febbraio 2012, avente ad oggetto: "sospensione adsl per cause tecniche". A seguito della mancata conciliazione, l'utente introduce il presente contenzioso, richiamando nell'istanza di definizione ciò che aveva rappresentato in sede di conciliazione e nello specifico che :

- 1) Il 19 gennaio 2012, si sono verificati dei problemi alla linea telefonica xxx- xxx, utilizzata dal signor Rendo xxx nella sua qualità di rappresentante legale della xxxxxx.;
- 2) tale linea, è stata utilizzata anche per i pagamenti tramite P.O.S. dell'attività commerciale ;
- 3) il disservizio occorso, ha reso impossibile i pagamenti con carta, causando disagi alla xxx xxx;
- 4) l'incaricato della Vodafone presso cui è stato acquistato il pacchetto comprendente la Vodafone Station, ha assicurato al ricorrente che la linea P.O.S non avrebbe dato luogo a disservizi;
- 5) è stato chiamato più volte dall'utente il servizio clienti della Vodafone senza con ciò risolvere il problema;
- 6) il 24 febbraio 2012, visto il persistere del disservizio, l'istante si è risoluto ad effettuare richiesta di migrazione in Telecom.

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto l'11 maggio 2012, la Vodafone ha prodotto memorie e documenti. In particolare l'operatore contesta le domande del ricorrente, eccependo in particolare che:

1) dall'esame delle fatture allegate risulta il regolare e continuo funzionamento della linea P.o.s., 2) al gestore non risulta alcun reclamo scritto;

3) chiede che venga fissata udienza di discussione.

A tale ultima richiesta l'operatore ha rinunciato giusta mail del 16 ottobre 2012.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, 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, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. Rendo xxx, deve intendersi come domanda di condanna di Vodafone al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno. Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto prima richiesta nelle memorie difensive dall'operatore, e successivamente via mail il 16 ottobre 2012 vi ha rinunciato.

2. Riguardo al merito

2.1 Sulla richiesta di malfunzionamento dei servizi o

Il ricorrente, con istanza di definizione della controversia mette in relazione nelle sue richieste, per chiederne il risarcimento, il disservizio subito ai problemi che sono stati causati alla clientela della xxx xxx da tale sospensione. Nello specifico, fa presente che: *"i problemi riscontrati e non risolti...hanno comportato problemi alla clientela...e di conseguenza, pregiudizio all'immagine e agli incassi della stessa. Gli stessi problemi sono da addebitarsi all'inadempienza contrattuale della Vodafone Omnitel, per questi motivi si richiede la somma omnicomprensiva di Euro 5.100,00"*. Come già detto, la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. Rendo xxx, non può trovare ingresso nella presente definizione, ma, deve intendersi come domanda di condanna di Vodafone al pagamento di un indennizzo, e limitata, alla luce dei fatti richiamati, ad un indennizzo per malfunzionamento della linea adsl per il periodo intercorrente tra il 19 gennaio e il 24 febbraio 2012 (data di richiesta di migrazione in Telecom).

A tal proposito, la carta dei servizi Vodafone prevede al punto 1.2 *"l'impegno da parte dell'operatore ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Vodafone adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile"*.

Inoltre la delibera 22/10 CIR stabilisce che: Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che

l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Detto quanto sopra, l'operatore Vodafone, nel caso in questione, non ha fornito tale prova, né che il malfunzionamento sia dipeso da causa allo stesso non imputabile, sicché deve esserne dichiarata la responsabilità per inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Nelle proprie memorie la Vodafone, richiamando sostegno della propria posizione, che dall'esame delle fatture allegate, risulta il corretto e continuo funzionamento della linea Pos. Al contrario, da un attento esame di quella relativa al periodo 24 dicembre- 23 febbraio 2012, si evince che risultano dei pagamenti tramite linea Pos nel periodo precedente al 19 gennaio 2012, mentre nulla per tutto il periodo successivo.

Per quanto sopra ritenuto, l'odierno istante ha diritto agli indennizzi.

Tuttavia, la richiesta alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disserviziocausato, e la relativa quantificazione supposta nella memoria depositata in atti, non può essere accolta così per come formulata, atteso che il disservizio in esame, va considerato alla luce del parametro economico giornaliero di cui all'articolo 5: "*indennizzo per malfunzionamento del servizio*", dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS ("*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*").

L'art.5 della Delibera citata, al comma 1, stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 5,00, considerando che l'utenza è business, si fa riferimento anche all'art. 12 comma 3 della delibera citata, quindi l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, pertanto indennizzo dal 19 gennaio al 24 febbraio 2012, data di richiesta di migrazione in Telecom:

-€ 5,00 giornalieri per complessivi 36 giorni lavorativi x 2, è pari complessivamente a Euro 360,00 (trecentosessanta/00).

3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante chiede un indennizzo per mancata risposta ai reclami. Al proposito si deve ricordare, che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo al fine di ottenere precisi ragguagli sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Soccorre, all'uopo, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo. Nel caso specifico, la Carta dei Servizi Vodafone prevede, un termine di 45 giorni per dare riscontro ai reclami degli utenti. Considerato che il signor Rendo ha dimostrato il corretto invio dei reclami alla controparte sin dall'inizio del lamentato disservizio, ed ha fornito in modo dettagliato il codice identificativo degli operatori telefonici che hanno risposto al servizio clienti contattato, mentre la Vodafone non ha mai risposto e/fornito riscontro alcuno, si ritiene di dover accogliere l'istanza di indennizzo per mancata risposta ai reclami proposta.

In ordine alla misura dell'indennizzo, occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo

erogato al pregiudizio subito, si ritiene pertanto equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 150,00 (centocinquanta/00).

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'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*. Avendo la Vodafone partecipato attivamente in tutte le fasi del contenzioso, si ritiene congruo liquidare al signor Rendo xxx l'importo di euro 50,00 (cinquanta /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO che la domanda proposta dal signor Rendo xxx merita accoglimento;

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio è quantificato secondo i requisiti dettati dalla delibera n. 73/11/Cons. art.5, comma 1, in Euro 360,00 (trecentosessanta /00).

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, calcolato secondo il requisito dell'equità dettato dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche in Euro 150,00 (centocinquanta/00).

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questo Comitato, nonché sulla base di quanto dettagliato in atto, che sia congruo riconoscere al signor Rendo un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta /00);

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura, 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;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., 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

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor Rendo xxx, per il che la società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a corrispondere a favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- 1) indennizzo per il malfunzionamento del servizio calcolato dal giorno 19 gennaio al 24 febbraio 2012 per complessivi 36 giorni x 2, per un importo complessivo di Euro 360,00 (trecentosessanta /00).

- 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo pari Euro 150,00 (centocinquanta/00).
 - 3) la società Vodafone Omnitel è tenuta a riconoscere a favore dell'istante un rimborso spese di procedura, pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00);
 - 4) 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;
- 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.;
 - 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
 - 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
 - La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 D. Lgs. 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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale