

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DETERMINA DIRETTORIALE N.252 DEL 10-06-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Alampi xxxx / Vodafone Omnitel xx – n. utenza xxxxxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i

500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 44315 del 30 settembre 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con le Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 7 ottobre 2015, prot. n. 45595, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 9 novembre 2015, con cui la Società Vodafone ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) interruzione del servizio per cause tecniche; 2) mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) di aver inviato, in data 28 gennaio 2015, un reclamo alla società resistente, nel quale lamentava, oltre a una serie di malfunzionamenti, l'interruzione del servizio, voce e adsl, da 12 al 21 gennaio 2015;
- 2) nell'immediatezza dell'interruzione del servizio, dopo varie chiamate al servizio clienti, solo in data 21 gennaio, la società inviava un tecnico presso l'abitazione dell'utente e il problema veniva definitivamente risolto;
- 3) il reclamo del 28 gennaio 2015 non è mai stato riscontrato dalla società.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 luglio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per interruzione del servizio e ritardata riparazione del guasto;
- 2) un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società Vodafone, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) non sono mai giunti alla società reclami, da parte dell'utente, per malfunzionamenti, prima del mese di gennaio;
- 2) in occasione delle segnalazioni di gennaio la società si è attivata, aprendo due ticket di guasto, uno il 12 e uno il 20 gennaio;
- 3) il ticket del 12 gennaio è stato chiuso il 17 gennaio, con il reset della Vodafone Station;
- 4) il ticket del 20 gennaio è stato chiuso il 22 gennaio, con la sostituzione della Vodafone Station;
- 5) i reclami telefonici dell'utente sono stati prontamente riscontrati, come si evince dai predetti interventi;
- 6) il reclamo scritto del 28 gennaio, riscontrato con i predetti interventi, appare come una richiesta di risarcimento danni, che non può essere presa in considerazione, in quanto gli interventi sono stati risolti nella tempistica prevista dalla Carta dei servizi della società.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare che si è presentata una problematica sulla linea dell'istante dal 12 al 22 gennaio 2015. Inoltre, è evidente, dalle schermate allegate dalla società resistente, che l'intervento effettuato, in data 17 gennaio non è stato risolutivo, ma ha reso necessario un ulteriore intervento. La carta dei servizi della società prevede che la stessa si impegna a riparare i malfunzionamenti entro il quarto giorno successivo a quello della segnalazione: nel caso in esame tale parametro non è stato rispettato. Per tale motivo, le richieste dell'istante sono considerate fondate e meritevoli di accoglimento e allo stesso è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, a far data dal 16 gennaio, giorno in cui il guasto doveva essere riparato, e fino al 22 gennaio 2015, giorno in cui è stato chiuso il secondo ticket dalla società, per un totale di 6 giorni, pari a € 60,00 (sessanta/00).

Non risulta, inoltre, riscontrato, da parte della società resistente, il reclamo inviato dall'istante, con raccomandata a/r, in data 28 gennaio 2015, poiché come disposto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00, si dispone che la società resistente versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 28 gennaio 2015 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore, ai sensi della propria Carta dei servizi, si riserva per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 3 luglio 2015 (data in cui il reclamo, di fatto, ha avuto riscontro, tramite la partecipazione, da parte della società, all'udienza di conciliazione), per un totale di 126 giorni, pari ad € 126,00 (centoventisei/00).

CONSIDERATO che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Alampi A., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx.;
- 2) La società Vodafone Omnitel xxx. è tenuta a pagare, in favore del sig. Alampi A., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio;
  - b) € 126,00 (centoventisei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami
  - c) € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) 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 definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) La presente determina 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale