



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 104 DEL 02-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Motori xxxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – n. utenza xxxxx)

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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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 del 20 settembre 2017, prot. n. 37379, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la 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 28 settembre 2017, prot. n. 38717 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, a mezzo e-mail, il 26 ottobre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le note di replica del ricorrente del 31 ottobre 2017;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il LRPT della società GF Motori ha lamentato un malfunzionamento del servizio ADSL dal 6 al 12 giugno 2017, che, a suo dire, avrebbe causato parecchi disservizi all'attività. In particolare, ha rappresentato che:

- 1) il 6 giugno ha tempestivamente provveduto ad effettuare reclamo telefonico all'operatore, ma questi non provvedeva a ripristinare il funzionamento del servizio ADSL;
- 2) l'8 giugno 2017, ha inviato un reclamo scritto, tramite il proprio legale di fiducia;
- 3) il servizio è stato ripristinato il 12 giugno 2017, dopo la presentazione del provvedimento temporaneo d'urgenza a questo Co.Re.Com.;

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'11 luglio 2017, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- b) le spese di procedura.

Il 26 ottobre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo nel rigetto dell'istanza.

Nel merito, ha evidenziato che il disservizio sarebbe consistito in una minore velocità di connessione nel periodo indicato. Inoltre, riferisce di aver aperto il ticket lo stesso giorno, in cui ha ricevuto la segnalazione dell'utente, e che, comunque, il disservizio è stato risolto entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi.

In conclusione, sostiene che alcun indennizzo è dovuto per la fattispecie in esame, richiamando, a tal fine, la delibera n. 244/08/CONS. Tuttavia, in ottica conciliativa, ha riproposto l'offerta già avanzata consistente: *"... nell'attivazione sconto 100% sul canone della connettività n. 5331690 con piano tariffario e. box pro*

centralino per al durata di due rinnovi " - Cfr nota del 20 giugno 2017, trasmessa all'indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante, con il relativo report di consegna - .

Il 31 ottobre 2017, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già assicurato il contraddittorio.

NEL MERITO, all'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

Dalla documentazione prodotta dalle parti è emerso che il malfunzionamento del servizio ADSL è stato segnalato sia al servizio clienti, sia con reclamo scritto dell'8 giugno 2017 (allegato alla precedente istanza di conciliazione).

La resistente ha sostenuto apoditticamente che si è trattato di un disservizio legato alla connettività, risolto nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi, per cui nessun indennizzo è dovuto in virtù della normativa vigente in materia di lentezza della navigazione.

Per di più, dalla documentazione prodotta è emerso che la resistente ha riparato il guasto dopo la presentazione dell'istanza per l'adozione del provvedimento cautelare (GU5). Difatti, nella memoria difensiva di riscontro al GU5, trasmessa il 13 giugno 2017, si legge: "... il disservizio è stato risolto in data 12 giugno 2017".

Di conseguenza, non risulta che la resistente abbia fornito all'istante una motivazione tecnico/giuridica adeguata, in ordine al malfunzionamento del servizio ADSL. In aggiunta, il suo *modus operandi*, si pone in contrasto con quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Oltre a ciò, la Carta dei Servizi stabilisce che la Vodafone: "... si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione ...".

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria, nel caso di specie, si ravvisa la responsabilità dell'operatore, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver garantito la continuità nell'erogazione del servizio, e per non aver informato adeguatamente l'utente. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, che prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 10 giugno 2017 (data entro cui il disservizio si sarebbe dovuto risolvere) e il *dies ad quem* nel giorno 12 giugno 2017 (data di ripristino del guasto). Ne consegue, che la misura dell'indennizzo spettante per il malfunzionamento del servizio ADSL è pari a euro 20,00 (venti/00), così calcolato: (nella misura doppia dell'importo giornaliero di euro 10,00 per 2 giorni di malfunzionamento).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura, si accoglie la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, per cui, si dispone la corresponsione a favore dell'istante, della somma di euro 50,00, considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente, si è concluso con un mancato accordo e considerata l'esiguità della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal LRPT della Motori, nei confronti della società Vodafone Italia;

1. La società Vodafone Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a) Euro 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;

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, 2 maggio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*