

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 238 DEL 16-11- 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxxx Giordano c / Vodafone Italia xxxx 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, 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;

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.34580 del 31 agosto 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 06 settembre 2017, prot.n. 35309 con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 05 ottobre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria difensiva del 05 ottobre 2017, prodotta dal ricorrente nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Vodafone del 13 marzo 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda aversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi l'08 giugno 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Passando all'esame della questione,

Preliminarmente è dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per aumento dei costi preventivamente subito, in quanto tale voce di indennizzo non è prevista dal regolamento. Del pari è dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per i disservizi verificatisi a giugno 2017, in quanto gli stessi non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione precedentemente esperito dall'utente per i fatti oggi in esame. Parimenti è dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per mancato rispetto da parte dell'operatore degli oneri informativi, in quanto tale domanda non è stata proposta in primo grado, come si evince dal verbale di mancato accordo dell'08 giugno 2017.

NEL MERITO, la domanda è accolta nei termini di seguito precisati. Nel caso di specie, l'utente lamenta malfunzionamenti della linea telefonica e Adsl oggetto del presente procedimento sin dalla sua attivazione. In tema di malfunzionamento, la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'univoco orientamento dell'Autorità in materia, ha stabilito che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*, (si vedano, *ex pluris*, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR). È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema. Tanto premesso, agli atti di causa, il gestore dimostra documentalmente che la prima segnalazione del ricorrente risale al 01 dicembre 2016 e che il disservizio è stato risolto il 15 dicembre 2016. Inoltre, le schermate prodotte dalla società convenuta provano che il malfunzionamento ha riguardato esclusivamente il servizio Asdl. Alla luce di quanto esposto, per i giorni di disservizio compresi nel predetto periodo, che corrispondono a undici dovendosi considerare il tempo che il gestore ha contrattualmente a disposizione per la riparazione del guasto (quattro giorni), deve essere riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art.5, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Al riguardo, tuttavia, si precisa, che poiché agli atti di causa non risulta certo che il disservizio si sia concretizzato nella totale assenza della linea adsl e appare invece verosimile che si sia verificata una erogazione discontinua del servizio, si ritiene che l'indennizzo vada corrisposto nella misura di € 2,50 giornalieri. Pertanto al ricorrente va riconosciuta la somma di € 27,50. Agli atti del procedimento risulta poi un secondo periodo di malfunzionamento del servizio "connettività", segnalato dal ricorrente il 01 marzo 2017 e chiuso il successivo 09 marzo. Anche in questo caso, non si è trattato di assenza di linea Adsl, ma di instabilità della stessa, per cui l'indennizzo deve essere corrisposto nella stessa misura suindicata, tenuto conto del tempo che il gestore ha per contratto a disposizione per la riparazione del guasto. Pertanto al ricorrente spetta la somma di € 12,50. Infine, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento atteso che agli atti di causa non è stato depositato alcun reclamo dell'utente.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e la fondatezza parziale della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente I. C. Giordano nei confronti di Vodafone, per il che questa è tenuta a:

- a) corrispondergli la somma complessiva di € 27,50 (ventisette/50), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl nei periodi indicati in parte motiva relativi al mese di dicembre;
 - b) corrispondergli la somma complessiva di € 12,50 (dodici/50), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl nei periodi indicati in parte motiva relativi al mese di marzo;
 - c) corrisponderle la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente 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, 15 novembre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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