

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 112

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Nucera xxx c/VODAFONE OMNITEL xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/07/2012, 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 13 gennaio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 1734, con cui la sig.ra xxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE OMNITEL xxx, 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 23 gennaio 2012 (prot. n. 3159), 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

La ricorrente xxxx dichiara di essere titolare di SIM ricaricabile dell'operatore Vodafone.

La stessa asserisce che, tra il mese di settembre 2010 e sino al gennaio 2011, ha riscontrato un'improvvisa sospensione del servizio voce sulla propria utenza. In particolare risultava assente il segnale radio GSM nella località xxxx, sita nel Comune di xxxx.

Tale sospensione si è protratta fino a gennaio 2011, mese in cui il servizio voce veniva improvvisamente riattivato.

Nonostante i numerosi reclami, presentati a mezzo telefonico, al numero di contatto della società, la ricorrente rimaneva all'oscuro delle cause di sospensione, sino all'improvvisa riattivazione.

Quanto sopra rilevato, ha comportato all'utente l'assoluta impossibilità di fruire del servizio di telefonia mobile, sia in entrata sia in uscita, nonché del servizio di invio/ricezione SMS.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 2 dicembre 2011, davanti a questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

In data 13 gennaio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e ha richiesto a questo Co.Re.Com., l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi di telefonia, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami ed il riconoscimento delle spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, datata 23 gennaio 2012, Vodafone, con memoria difensiva del 20 febbraio 2012, ha controdedito ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente, precisando che nessun inadempimento può essere ascritto alla società convenuta.

Analizzando il merito della questione, l'operatore ha confermato che, effettivamente, l'interruzione nell'erogazione del servizio ha avuto luogo in corrispondenza della zona insistente sul comune di xxxx, ma ciò è dipeso da un necessario adeguamento tecnologico sugli impianti utilizzati per la ritrasmissione.

A tal proposito, il gestore ha osservato che l'art. 11.1 delle Condizioni generali del Contratto, sottoscritte ed accettate dall'utente al momento della conclusione del contratto, stabilisce che "Vodafone può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative ovvero per causa di guasti o di manutenzione straordinaria (...). Nell'ipotesi di guasti alla rete Vodafone e agli apparati di erogazione dei servizi, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate e tecnicamente necessarie, Vodafone potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso".

Inoltre, il gestore specifica, anche, che l'art. 11, comma 2, dispone che "Nei casi previsti dall'art. 11.1 non sono in alcun modo imputabili a Vodafone perdite, danni o pregiudizi di natura meramente economica sofferti dal Cliente per circostanze comunque inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione dei servizi (ivi inclusi i servizi e le comunicazioni via SMS), siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o di avviamento commerciale".

L'operatore ha precisato, altresì, che la risoluzione di questioni tecniche è stata, particolarmente, complessa e, pertanto, lo stesso si è trovato nella difficoltà di operare celermente ed in maniera definitiva, al fine di eliminare il malfunzionamento della linea telefonica, avendo bisogno di maggior tempo per la riparazione del guasto.

Il gestore ha aggiunto, ancora, che il presunto malfunzionamento della linea telefonica, si è manifestato esclusivamente nel Comune di xxxx mentre controparte ha, comunque, potuto, sempre, usufruire dei servizi telefonici mobili nelle altre zone geografiche, dalla stessa attrice frequentate, nel periodo oggetto di contestazione.

Inoltre, Vodafone ha sottolineato, anche, che il disservizio si è verificato solo in una zona geografica determinata, in alcuni giorni e per pochissimi minuti.

Infine, il gestore ha ribadito che la ricorrente non ha provveduto ad inoltrare reclamo scritto nel periodo de quo, denunciando tale evento soltanto mediante istanza UG.

Con memoria di replica, datata 2 marzo 2012, l'utente ha evidenziato che l'adeguamento tecnologico è per definizione attività "prevedibile" e per nulla complessa, tale da rendere inapplicabile le norme ex adverso invocate, afferenti alle cause di forza maggiore e/o di caso fortuito e alle manutenzioni straordinarie non programmate e tecnicamente necessarie (fattori astrattamente idonei ad escludere la responsabilità del gestore telefonico).

L'utente ha sottolineato, altresì, che Vodafone avrebbe dovuto garantire il servizio in maniera continua ed ininterrotta, salvo interventi di manutenzione e riparazione ed, anche, in tali ipotesi, avrebbe dovuto, comunque, informare, in anticipo, l'utente, con mezzi adeguati, degli interventi di manutenzione che avrebbero comportato interruzioni complete, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

In ogni caso, l'utente ha precisato che, quand'anche il guasto di linea fosse dipeso dal necessario intervento tecnico dedotto, sarebbe, comunque, configurabile un notevole ritardo nella riparazione (quattro mesi) del ripetitore di zona.

In conclusione, la ricorrente ha, ancora, osservato che se il guasto di linea ha interessato, soltanto, una specifica e circoscritta area territoriale, ha, comunque, riguardato la zona di residenza e/o di dimora abituale della ricorrente.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio voce

L'oggetto del presente procedimento riguarda la sospensione del servizio voce e servizio sms, sull'utenza mobile dell'istante, cominciata nel mese di settembre 2010, senza alcun preavviso da parte della società Vodafone Omnitel, e conclusasi (come dichiarato dall'utente) nel mese di gennaio 2011, con il ripristino dei servizi.

Preliminarmente, ai fini di una puntuale disamina del caso de quo, è opportuno evidenziare che, nel corso dell'istruttoria svolta da questo Co.Re.Com., Vodafone ha dichiarato che, nel periodo considerato, l'assenza di segnale è dipesa da un necessario adeguamento tecnologico sugli impianti utilizzati per la ricetrasmisione.

In altre parole, l'interruzione dei servizi sarebbe stata conseguenza di una manutenzione "*tecnicamente necessaria*", per la quale Vodafone ha potuto **sospendere il servizio, anche senza preavviso** (art. 11.1 delle condizioni contrattuali).

In proposito, però (a parte la dichiarazione del gestore in merito alla causa di assenza del segnale), c'è da dire che agli atti non esistono ulteriori evidenze documentali dirette a comprovare l'avvenuto adeguamento tecnologico.

Per di più, riferendoci, sempre, alla normativa succitata, Vodafone non ha sospeso temporaneamente il servizio, ma lo ha interrotto completamente per quattro mesi (Vodafone non ha prodotto i dati di traffico dell'utente, relativi a quel periodo, al fine di dimostrare che il disservizio si è verificato solo in alcuni giorni e per pochissimi minuti).

Peraltro, successivamente, il gestore telefonico non ha ottemperato ai propri oneri informativi circa l'intervento di manutenzione che ha comportato l'interruzione del servizio, con specifica indicazione della complessità dell'intervento e della durata presumibile dell'interruzione.

Ciò acclarato, la mancanza di elementi di valutazione, che avrebbe potuto essere evitata tramite un diligente comportamento dell'operatore, non può certo andare a pregiudicare la parte incolpevole di tali carenze.

Le evidenze fattuali così accertate, non possono esimere la società Vodafone Omnitel da qualunque responsabilità da inadempimento, in ordine al periodo considerato.

Ne consegue, che la domanda proposta dall'utente, in ordine all'indennizzo per interruzione del servizio, da corrispondere per il periodo dal 1 settembre 2010 al 31 dicembre (considerato che l'utente ha dichiarato di aver subito la sospensione del servizio voce tra il mese di settembre 2010 e sino al gennaio 2011, senza indicare il giorno) è accolta.

Ricostruita come sopra la fattispecie, si ritiene di dover condannare la società Vodafone Omnitel a corrispondere, in favore dell'utente, la somma complessiva di euro € 610,00 (seicentodieci/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione

del servizio, dal 1 settembre 2010 al 31 dicembre 2010, per complessivi giorni 122, al parametro di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A.

2.2 Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo

Considerato che l'utente ha dedotto di avere inviato a Vodafone varie segnalazioni telefoniche, onde sollecitare una pronta soluzione alle problematiche di cui sopra, senza, tuttavia, fornirne prova (senza specificare il periodo in cui è stata inoltrata la segnalazione); considerato, altresì, che la Vodafone ha dichiarato che la ricorrente non ha provveduto ad inoltrare reclamo scritto nel periodo de quo, denunciando tale evento soltanto mediante istanza VG, questo Co.Re.Com. ritiene che non possa essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Pertanto, e in conclusione, la domanda proposta deve essere parzialmente accolta, riconoscendo alla ricorrente l'indennizzo per interruzione del servizio voce. Resta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, per l'eventuale risarcimento danni.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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. Con riferimento alle 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 prevista 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".

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Per tali motivi, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto;

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

- 1) In parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla sig.ra xxxx, in data 13 gennaio 2012, la società Vodafone Omnitel xxxx è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante la somma di euro 610,00 (seicentodieci/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce;
- 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 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;

6) L'operatore VODAFONE OMNITEL xxx è tenuto 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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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