



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0018189/I

Trento, 19/12/2012



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 11

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX/VODAFONE OMNITEL YYY

Il giorno 19 dicembre 2012
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Eraldo Busarello Fulvio Gardumi Sandro Bampi
Assente giustificato		Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA 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, lettera a), n. 14;

Vista 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";

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

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 12 luglio 2012 **XXXX** presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 9414/A, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE OMNITEL YY, da qui in poi semplicemente **VODAFONE**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

Il sig. XXX, cliente di Vodafone con linea fissa XXXX, nel corso dell'anno 2011 aveva richiesto di modificare il proprio contratto per la ADSL stipulato nell'anno 2008. Il vecchio contratto prevedeva una tariffazione a consumo, mentre il contratto del 2011 prevedeva una linea flat. Purtroppo per motivi tecnici, la linea adsl non veniva attivata in quanto, nonostante le promesse di Vodafone, nella zona di residenza dell'istante non vi erano più allacciamenti disponibili. Per questo motivo Vodafone aveva sostituito la adsl con una Vodafone Station, con connessione umts. Secondo il sig. XXXX, al di là del tipo di linea fornitagli (adsl o umts), rimaneva valido il secondo contratto (quello del 2011) in ordine alla tariffazione, che non doveva essere più a consumo, ma flat. Un tanto considerato e premesso, Vodafone aveva comunicato a mezzo lettera (del 18 novembre 2011) la propria impossibilità di attivare la adsl. Ometteva colposamente di chiarire che,

pur essendo rimasta la linea umts, questa NON veniva ricompresa nel contratto del 2011, ma ricadeva sotto le previsioni del contratto precedente, e quindi con tariffazione a consumo.

A causa di questa tariffazione, al sig. XXXX venivano recapitate (e lui provvedeva al pagamento integrale) le seguenti fatture:

- N. AB15421393 scadenza 03.01.2012 per l'importo di € 220,48;
- N. AC01914633 scadenza 05.03.2012 per l'importo di € 1.273,70;
- N. AC04941540 scadenza 02.05.2012 per l'importo di € 1.560,61.

Richieste dell'istante:

XXXX, nel GU14, e successivamente nella memoria integrativa pervenuta con lettera Prot. 17522 dd. 07.12.2012, richiedeva in sostanza:

1. rimborso dell'eccedenza di pagamento rispetto alle presunte 300 ore mensili delle tre fatture per un totale di € 2.940,53;
2. indennizzo per ritardata attivazione servizio adsl flat per € 3.322,00;
3. indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto per € 900,00;
4. indennizzo per mancato riscontro ai reclami per € 300,00.

ooo000O000ooo

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 24 maggio 2012 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, si teneva l'udienza prevista. Ad essa presenziavano il sig. XXXX unitamente all'Avv. XXXX, l'Avv. Tiziana Ajello per Vodafone. La procedura di conciliazione terminava, purtroppo, senza esiti positivi.

In data 16 luglio 2012, con lettera Prot. 9554, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. Si fissava poi, con lettera di data 22 ottobre 2012, Prot. 13911, la data dell'udienza per il giorno 14 dicembre 2012 ore 12.00. Erano pervenute tempestivamente le memorie difensive di Vodafone in data 02 agosto 2012, Prot. 10380 e di Zacco 22 agosto 2012 Prot. 11042. In dette memorie entrambi i soggetti insistevano nelle loro rispettive posizioni.

All'udienza del 14 dicembre 2012 presenziavano il sig. XXXX unitamente all'Avv. XXXX e l'Avv. Tiziana Ajello per Vodafone. Vodafone, a tutto voler concedere, offriva il rimborso della fattura N. AC01914633 scadenza 05.03.2012 per l'importo di € 1.273,70. Negava il rimborso delle altre fatture. Il sig. XXXX non riteneva di accettare l'offerta, e quindi l'udienza veniva chiusa senza esiti favorevoli.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

RIMBORSO DELLE FATTURE N. AB15421393 scadenza 03.01.2012 per l'importo di € 220,48; N. AC01914633 scadenza 05.03.2012 per l'importo di € 1.273,70; N. AC04941540 scadenza 02.05.2012 per l'importo di € 1.560,61.

Ritenuto che, in accertata buona fede dell'utente, peraltro non contraddetta da Vodafone, egli non aveva la possibilità di sapere che la sua linea flat era stata negata e che si era tornati alla tariffazione a consumo, la responsabilità di Vodafone in ordine a quanto lamentato dall'istante, si appalesa pienamente. Il sig. XXXX, al ricevimento della lettera dd. 18 novembre 2011 poteva solamente capire che il servizio adsl non gli veniva fornito. Non gli era stato comunicato con

chiarezza che la linea umts ricadeva nella tariffazione a consumo. La richiesta di passare alla adsl risaliva all'inizio dell'anno 2011, e solamente a fine anno Vodafone comunicava, peraltro criticamente, quanto sopra. Pare corretto ordinare a Vodafone di restituire al sig. XXXX, a mezzo assegno circolare a lui intestato, le somme di € 89,00 sulla fattura N. AB15421393; € 1.108,00 sulla fattura N. AC01914633; € 1.232,00 sulla fattura N. AC04941540, e così per l'ammontare di € 2.429,00 s. e. & o.

INDENNIZZO PER RITARDATA ATTIVAZIONE SERVIZIO ADSL FLAT, INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE PROFILO TARIFFARIO NON RICHiesto E INDENNIZZO PER MANCATO RISCANTRO AI RECLAMI:

Si dà atto che, dal corrente anno 2012 ci si deve riferire, per quanto riguarda gli indennizzi dovuti, all'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481;* e non più alle Carte Servizi.

Si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale previsto nei reciproci contratti di fornitura, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP).

L'indennizzo va dunque calcolato utilizzando il parametro di riferimento per il disservizio subito previsto nell'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481.* Orbene, pare corretto attribuire all'istante, nel caso di specie, un indennizzo pari ad euro 300,00.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di VODAFONE OMNITEL YYY;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXX a Vodafone Omintel YY in data 12 luglio 2012 (prot. n. 9414), e per l'effetto:

1. la società Vodafone Omnitel YYY è tenuta a corrispondere a XXXX, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di € 2.429,00, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 12 luglio 2012;

2. Vodafone Omnitel YY corrisponderà in favore di XXXX la somma di € 300,00 a mezzo assegno circolare a titolo di indennizzo, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

