

## **DELIBERA N. 14/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V. S.N.C. ED ALTRI/VODAFONE OMNITEL N.V. (GU14 NN. 994/10, 171/11, 188/11, 195/11, 378/11, 379/11, 381/11, 441/11, 442/11)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 febbraio 2012;

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*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTE le istanze presentate dagli utenti V. S.n.c. (prot. n. 71803 del 14 dicembre 2010), Cristofano (prot. n. 9944 del 2 marzo 2011), C. (nota prot. n. 10460 del 4 marzo 2011), S. S.r.l. (prot. n. 10663 del 7 marzo 2011) Risoli (prot. n. 15454 del 4 aprile 2011), A. (nota prot. n. 15456 del 4 aprile 2011), A. S.r.l. (nota prot. n. 15462 del 4 aprile 2011), C. (nota prot. n. 17804 del 18 aprile 2011) e Meo (prot. n. 17806 del 18 aprile 2011), rappresentati dagli avv.ti Silvestro e Sarno, con le quali è stato chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTE le note prot. nn. 74533 del 29 dicembre 2010, 17300 e 17303 del 14 aprile 2011, 18572, 18573 e 18581 del 20 aprile 2011, 21764 del 6 maggio 2011, 25359 e 25360 del 23 maggio 2011, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 173/07/CONS (di seguito "Regolamento"), l'avvio di altrettanti procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie, invitando le parti stesse a presentarsi alle udienze per la discussione della stessa in data 18 gennaio 2011 (poi rinviata per esigenze istruttorie all'8 febbraio 2011), 17 maggio 2011, 24 maggio 2011, 7 giugno 2011 e 21 giugno 2011;

UDITE le parti nel corso delle predette udienze;

VISTA la memoria prot. n. 2144 del 19 gennaio 2011, depositata dall'utente V. S.n.c. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota del 25 maggio 2011 (prot. n. 26052), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alla società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del predetto Regolamento, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la sola memoria trasmessa dall'utente V. S.n.c. in data 27 maggio 2011 (prot. n. 26504) in riscontro alla richiesta;

VISTA la nota del 24 agosto 2011 (prot. n. 43801), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti la riunione dei procedimenti in oggetto, attesa l'identità dell'oggetto e delle richieste;

VISTA la nota del 7 dicembre 2011 (prot. n. 69008), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato ulteriore richiesta alla società Vodafone Omnitel N.V. ed agli utenti, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del predetto Regolamento, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la sola memoria trasmessa dagli utenti, pervenuta in data 9 dicembre 2011 (prot. n. 69209), in riscontro alla predetta richiesta;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Ciascuna delle parti istanti ha lamentato l'improvvisa sospensione dei servizi voce e dati nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V, nel periodo compreso fra il 6 ed il 30 agosto 2010. In virtù dell'identità di oggetto e richieste, l'Autorità ha disposto la riunione dei relativi procedimenti.

In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento e nel corso delle relative audizioni, è emerso che:

1. gli istanti sono titolari di contratti per la fornitura di servizi Vodafone. Più precisamente, la V. S.n.c. è titolare delle utenze nn. 0825980xxx (servizio voce e dati) e 3403829xxx, l'utente Cristofano è titolare dell'utenza di linea mobile n. 3455161xxx, la C. S.r.l. è titolare delle utenze di linea mobile nn. 3457112xxx, 3401375xxx, 3409415xxx e 3481340xxx, la S. è titolare delle utenze di linea mobile nn. 3457227xxx, 3401742xxx, 3467236xxx, 3495943xxx, 3451326xxx e 3451326xxx, l'utente Risoli è titolare dell'utenza di linea mobile n. 3455161xxx, l'A. è titolare dell'utenza n. 3495399xxx, l'A. S.r.l. è titolare dell'utenza n. 3407043xxx, la C. S.r.l. è titolare delle utenze di linea mobile nn. 3467271xxx, 3481340xxx, 3405293xxx e 3454718xxx, il sig. Meo è titolare delle utenze nn. 0825984xxx e 3454443xxx;

2. improvvisamente, gli utenti riscontravano la sospensione dei servizi a far data dal 6 agosto 2010;

3. la sospensione si protraeva fino al 30 agosto 2010, per un totale di ventiquattro giorni;

Tutto ciò premesso, gli istanti hanno chiesto: *i)* la corresponsione di indennizzi per la sospensione illegittima dei servizi; *ii)* il rimborso delle fatture pagate relative al periodo di disservizio.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'udienza dell'8 febbraio 2011, ha dichiarato che il servizio è stato regolarmente somministrato e che, comunque, la sospensione potrebbe essere dipesa da esigenze di adeguamento tecnico della stazione Radio Base che copre la zona interessata; in occasione di successive udienze l'operatore ha anche depositato - con l'assenso di parte istante - dati di traffico corrispondenti ai numeri di alcuni degli odierni istanti e relativi al periodo del disservizio contestato.

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti non possono essere accolte per le ragioni di seguito precisate.

Preliminarmente occorre chiarire che tanto la quantificazione quanto la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione della controversia, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS, Allegato A, con esclusione dunque di qualunque richiesta di risarcimento dei danni patiti.

Nel merito della richiesta di cui ai punti i) e ii), va rammentato che, come specificato dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, Allegato A, gli operatori devono assicurare che i propri servizi vengano erogati *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento”*. Questo principio, che deve essere poi trasposto e dettagliato nelle Carte dei servizi dei vari operatori, è previsto anche dalla Parte prima della Carta del cliente di Vodafone, che dispone che i servizi di telefonia vengano erogati rispettando il principio di continuità, ovvero *“per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Vodafone si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare”*. Gli operatori, quindi, sono obbligati a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e gli utenti devono essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta. Ciò premesso, l'esatta delimitazione del periodo nel corso del quale si sarebbe prodotto il disservizio non risulta possibile sulla base delle allegazioni delle parti a fascicolo. Gli istanti, infatti, hanno prima dichiarato che le sospensioni si sono protratte dal 6 luglio al 30 agosto 2010, ma hanno successivamente precisato che, in realtà, il periodo da considerare è ricompreso fra il 6 ed il 30 agosto 2010. Questo contrasto tra le dichiarazioni delle parti crea incertezza sul periodo in contestazione e dunque sull'oggetto della controversia. Inoltre, dagli atti risulta che, dopo la sospensione, gli istanti non hanno segnalato tempestivamente il disservizio all'operatore ma hanno fatto trascorrere almeno una decina di giorni (circa una settimana nel caso degli istanti C. S.r.l., S. S.r.l. e C. S.r.l.) per l'invio dei reclami scritti allegati (non risulta, invece, che siano stati fatti reclami telefonici). L'intervallo temporale intercorso tra la sospensione ed i reclami, tra l'altro svolti non direttamente dagli utenti ma tramite un unico studio legale, getta ulteriori dubbi sulla ricostruzione della vicenda fatta dagli istanti potendo, ragionevolmente, supporre che, ove un servizio telefonico venga immotivatamente sospeso, gli utenti provvedano a segnalarlo immediatamente all'operatore per i provvedimenti conseguenti.

Infine, l'ipotizzata sospensione è stata confutata in sede istruttoria da Vodafone, che ha esibito dati che comprovano l'esistenza di traffico su alcune delle utenze, dai quali risulta che:

- l'utente Cristofano ha effettuato, nel periodo del presunto disservizio, traffico dati pari a circa cinquantasette ore sull'utenza n. 3455161xxx come da fattura n. 8741705624 dell'8 settembre 2010;
- la società C. S.r.l. ha effettuato, nel periodo del presunto disservizio, traffico voce pari a circa cinque ore sulle linea n. 3457112xxx, pari a circa un'ora e mezza sulla linea n. 3401375xxx e pari a circa trentasei ore di connessione dati sull'utenza n. 3409415xxx come da fattura n. 8204128524 del 15 settembre 2010;
- la società S. S.r.l. ha effettuato, nel periodo del presunto disservizio, traffico voce pari a circa due ore sulla linea n. 3451326xxx, pari a circa due ore sulla linea n. 3451326xxx, pari a circa diciannove ore sulla linea n. 3401742xxx, pari a circa quarantacinque ore sulla linea n. 3457227xxx e pari a circa cinquantaquattro ore (sia voce che dati) sulla linea n. 3467236xxx come da fattura n. 8213123530 del 15 settembre 2010;
- la C. S.r.l. ha effettuato, nel periodo del presunto disservizio, traffico voce pari a circa trentacinque ore sulla linea n. 3467271xxx, pari a circa otto ore sulla linea n. 3481340xxx e pari a circa quattro ore di connessione dati sulla linea n. 3454718xxx come da fattura n. 8201156xxx del 22 settembre 2010;
- infine, il sig. Meo ha effettuato una ricarica della propria utenza nel corso del periodo in contestazione.

Per questi utenti, dunque, risulta effettuato del traffico sulle utenze interessate dal presunto disservizio. Questo dato confuta la ricostruzione dei fatti che emerge dalle istanze; se, infatti, il guasto fosse stato generalizzato - come dichiarato dagli utenti - esso non avrebbe potuto che interessare tutte le utenze Vodafone attive nella zona, mentre in atti sono presenti dati di traffico per ben quattordici delle ventidue utenze oggetto del presente procedimento, circostanza che fa ritenere improbabile che si sia verificato un guasto di tale natura.

Infine, si dà atto che il sig. Risoli ha dichiarato di essere intestatario della numerazione 3455161xxx, che però risulta essere intestata al sig. Cristofano come indicato nelle fatture relative a tale utente e depositate da Vodafone.

Tutto ciò premesso, si ritiene che le istanze introduttive del procedimento non siano meritevoli di accoglimento; l'Autorità ne dispone, quindi, il rigetto.

RITENUTO, pertanto, che le richieste degli istanti in ordine al riconoscimento di un indennizzo per la sospensione dei servizi ed allo storno e/o rimborso delle relative fatture addebitabile alla società Vodafone Omnitel N.V. nel corso del mese di agosto 2010 non possano trovare accoglimento;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

il rigetto delle nove istanze relative ai procedimenti indicati in epigrafe.

Ai sensi dell'articolo 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'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 notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 22 febbraio 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola