

DELIBERA n. 1/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LAZZONI/ VODAFONE OMNITEL N.V.
(ORA VODAFONE OMNITEL B.V.)
(GU14 n. 164/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 gennaio 2014;

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

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 17 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, 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’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 15 gennaio 2013, acquisita al protocollo generale al n. 2162/13/NA, con la quale il Sig. Lazzoni ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Omnitel B.V), di seguito Vodafone;

VISTA la nota dell'11 giugno 2013, prot. n. 31475/13/NA, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25 giugno 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig. Lazzoni, intestatario delle utenze telefoniche n. 0125921xxx e n. 0125921xxx, lamenta la sospensione del servizio voce sulle predette utenze, nonché l'indebita fatturazione di importi da parte di Vodafone.

In particolare, nel corso del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- l'istante riceveva fatturazioni relative ad importi non conformi a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale con l'operatore Vodafone;
- in considerazione della irregolarità dei predetti importi, l'istante sospendeva il pagamento delle fatturazioni a suo carico;
- a seguito del mancato pagamento, l'istante subiva la sospensione del servizio voce sulle utenze in epigrafe.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

- i) il risarcimento dei danni per i disservizi subiti, da quantificarsi in euro 4.000,00 (quattromila/00);
- ii) lo storno degli importi insoluti alla data di presentazione dell'istanza.

La società Vodafone, nel corso del procedimento, ha evidenziato in primo luogo l'inammissibilità della domanda, in quanto volta ad una generica richiesta di risarcimento del danno. Inoltre l'operatore ha precisato che l'unico reclamo inviato da parte istante riguarda la contestazione degli addebiti fatturati nel conto emesso nel mese di giugno 2012, relativo ad importi per traffico dati, per un totale di euro 318,00 (trecentodiciotto/00) oltre Iva. In gestione a tale reclamo l'operatore ha emesso, in data 6 agosto 2012, nota di credito pari ad euro 384,78 (trecentottantaquattro/78). Il servizio è stato poi disattivato in data 4 dicembre 2012, a seguito del mancato pagamento delle successive fatturazioni. L'operatore ha, altresì, precisato che i numeri mobili sono stati esportati in data 11 settembre 2012, mentre i numeri fissi in data 22 ottobre 2012, e che gli importi allo stato insoluti sono pari ad euro 1.586,75 (millecinquecentottantasei/75).

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza del Sig. Lazzoni risulta parzialmente accoglibile nei termini di quanto segue.

In via preliminare, occorre evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell' Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la 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"*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

In ordine al merito della *res* controversa, occorre rilevare che, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che l'operatore Vodafone ha provveduto alla sospensione delle utenze in epigrafe senza fornire adeguato preavviso. In particolare, il predetto operatore si è limitato ad inviare *sms* di pre-sospensione solo in data 13 novembre 2012, mentre le sospensioni sono effettivamente avvenute nei seguenti periodi di riferimento: 1) dal 29 agosto 2012 al 30 agosto 2012; 2) in data 11 settembre 2012; 3) dal 7 novembre 2012 al 12 novembre 2012.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, tenuto conto di quanto circostanziato dalla società Vodafone, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce sulle utenze n. 0125921xxx e n. 0125921xxx nei periodi suindicati, per il numero di nove giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuti senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *"business"* dell'utenza interessata dal disservizio.

Per quanto concerne la richiesta sub *ii*), relativa allo storno degli importi insoluti pari ad euro 1.586,75 (millecinquecentottantasei/75), quest'ultima può trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati. L'operatore Vodafone, in seguito al reclamo inoltrato da parte istante nel mese di giugno 2012, inerente la contestazione degli importi fatturati nel conto n. AC08279526, avrebbe dovuto giustificare la conformità degli stessi alle condizioni previste in sede di adesione contrattuale, al fine di consentire all'istante di avere contezza della corrispondenza della fatturazione del traffico generato dall'utenza, in conformità al principio di trasparenza delle condizioni tariffarie, previsto dall'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Ciò posto, Vodafone è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante, mediante storno integrale degli importi insoluti, nonché provvedere al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

Infine l'Autorità, valutato il comportamento delle parti, ritiene congruo riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), considerando che l'utente, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la sospensione del servizio voce sulle utenze n. 0125921xxx e n. 0125921xxx è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel B.V. secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno delle fatture insolute per un importo totale di euro 1.586,75 (millecinquecentottantasei/75), nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerando che l'istante ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Lazzoni in data 15 gennaio 2013.
2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno delle fatture insolute per un importo totale di euro 1.586,75 (millecinquecentottantasei/75), nonché al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.
3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

i) la somma di euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce sulle utenze n. 0125921xxx e n. 0125921xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 30,00 (trenta/00) (in quanto utenze *business*) per il numero di 9 giorni, intercorrenti nei seguenti periodi di riferimento: 1) dal 29 agosto 2012 al 30 agosto 2012; 2) in data 11 settembre 2012; 3) dal 7 novembre 2012 al 12 novembre 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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. l.vo 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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 21 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani