

Delibera n. 10/11/CIR

Definizione della controversia autotrasporti Pignataro /Vodafone-Omnitel N.V.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 febbraio 2011;

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;

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'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 30 novembre 2010 (prot. n. 68874) con la quale la ditta Autotrasporti Pignataro XXX, rappresentata e difesa dall'avv. Andrea Gaudino, 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.;

VISTA la nota del 14 dicembre 2010 (prot. n. 71905), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 18 gennaio 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTO il relativo verbale di udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La ditta Autotrasporti Pignataro XXX ha lamentato l'acquisto di beni non richiesti e la mancata risposta a reclami.

In particolare, dall'istanza che ha introdotto il procedimento davanti alla Direzione tutela dei consumatori nonché dall'udienza istruttoria tenutasi avanti la medesima Direzione è emerso che:

i. in data 5 giugno 2010, Vodafone-Omnitel N.V. recapitava presso la sede sociale dell'utente due terminali modello Iphone e Huawei, del valore complessivo di euro 581,77 come indicato nell'allegata fattura n. 5032270099 emessa il 26 maggio 2010;

ii. come dichiarato anche nel verbale di udienza, l'utente disconosceva qualsivoglia acquisto dei terminali in oggetto, ne rifiutava la consegna rispedendoli al mittente e si rifiutava di pagare la relativa fattura;

iii. in data 8 settembre 2010, inoltre, l'utente formulava un reclamo scritto (ricevuto dall'operatore in data 20 settembre 2010) ove chiedeva contezza alla società Vodafone dei contratti inopinatamente attivati.

Per questi motivi, l'utente ha chiesto lo storno della fattura relativa all'acquisto dei due terminali nonché la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato all'operatore.

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

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, le richieste della società istante possono essere accolte.

Relativamente al disconoscimento dell'acquisto dei due cellulari sopra indicati, l'operatore non è stato in grado di esibire prova dell'avvenuta conclusione dei contratti di acquisto relativi ai due terminali. A questo proposito, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di beni e servizi non richiesti (delibera 664/06/CONS, articolo 3). Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un eventuale indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione (se necessario, può anche disporsi il rimborso delle somme per il rientro in Telecom Italia, che potrà rivalersi sull'operatore cui l'attivazione è imputabile). Ebbene, da quanto versato in atti risulta che l'addebito operato da Vodafone-Omnitel N.V. alla ditta Autotrasporti Pignataro XXX per l'acquisto dei due terminali non si è negativamente riverberato (sotto forma di disservizi particolari o ripristino di precedenti configurazioni) sulle altre utenze di cui l'utente è intestataria in modo tale da giustificare la corresponsione di un indennizzo. Per tali

motivi, dunque, in accoglimento della domanda dell'istante si ritiene di disporre il solo storno della fattura in contestazione, pari a euro 581,77.

In relazione all'ulteriore richiesta di indennizzi per mancata risposta ai reclami, nel caso di specie al reclamo datato 20 settembre 2010 non è stata data specifica risposta da parte dell'operatore; è stato solo in sede di udienza di conciliazione avanti al Corecom Campania, tenutasi (come da verbale in atti) il giorno 18 novembre 2010, che l'utente è stato messo nella condizione di interloquire con il gestore (ritualmente comparso) sul suo specifico caso: è tale data, quindi, da considerare come momento conclusivo del periodo da calcolare per la mancata risposta ai reclami. La Carta del cliente Vodafone prevede che la risposta ai reclami ricevuti dalla Società venga data entro un termine massimo di 45 giorni (Parte terza, punto V), oltre i quali la Società è tenuta a corrispondere euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta (Parte Terza, punto III). Poiché il periodo considerato si compone di 59 giorni, cui occorre detrarre i 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi per la risposta ai reclami, si dispone a carico dell'operatore un indennizzo per 14 giorni di mancata risposta, da indennizzare per un totale di euro 70,00.

RITENUTO 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;

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**

La società Vodafone-Omnitel N.V., in accoglimento dell'istanza formulata dalla ditta Autotrasporti Pignataro XXX, è tenuta a:

- a. in relazione all'acquisto non richiesto di beni, stornare la fattura n. 5032270099 del 26 maggio 2010 di euro 581,77;
- b. in relazione alla mancata risposta ai reclami, corrispondere all'utente – a mezzo assegno o bonifico bancario – euro 5,00 per ogni giorno di mancata risposta, come previsto dalla Parte Terza, punto III della Carta del cliente Vodafone, per un totale di 14 giorni, per un ammontare complessivo di euro 70,00.

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'articolo 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS 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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto Legislativo 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.

Roma, 9 febbraio 2011

Il Presidente  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola