

Delibera n. 116/11/CIR

**Definizione della controversia M.E./Vodafone Omnitel N.V.
(GU14/1021/10)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 settembre 2011;

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;

VISTA l'istanza del 21 dicembre 2010 (prot. n. 73201) con la quale la società M.E., rappresentata 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 17 gennaio 2011 (prot. n. 1775), 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 un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 8 febbraio 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

.I Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante ha lamentato la mancata attivazione di servizi voce e dati su linea fissa nonché l'attivazione del servizio voce su n. 5 sim mobili.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. l'utente è titolare dell'utenza n. xxx;
2. in data 24 marzo 2010 sottoscriveva una proposta contrattuale per la portabilità con il gestore Vodafone dei servizi voce e dati sulla propria utenza, oltre all'attivazione di n. 5 sim mobili;
3. tuttavia, i servizi non venivano mai attivati ma venivano comunque fatturati fino al 20 ottobre 2010, data di emissione dell'ultima fattura.

Tutto ciò premesso l'istante chiede: i) l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi su linea fissa; ii) l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi sulle 5 sim mobili; iii) lo storno della fattura n. 8771357175 di euro 130,80 e la regolarizzazione contabile dell'istante; iv) il rimborso delle spese di procedura per entrambi i procedimenti.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che sull'utenza in oggetto è stata richiesta l'attivazione dell'opzione "Vodafone internet e telefono", che però non si è mai completata per KO di natura tecnica; tale circostanza è stata comunicata telefonicamente il 19 maggio 2010 al cliente dalla Società. Le 5 sim mobili, invece, risultano regolarmente attive. L'operatore ha comunque formulato un'offerta, a titolo meramente conciliativo, che l'utente non ha ritenuto congrua; vista la mancanza di margini per un accordo, le parti hanno chiesto all'Autorità di definire la controversia.

.II Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la mancata attivazione dell'utenza fissa di cui alla richiesta *sub i)*, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi.

Dagli atti risulta che l'utente ha richiesto l'attivazione del servizio "Vodafone internet e telefono" con contratto firmato in data 24 marzo 2010. Il servizio, che comprendeva sia la componente voce che la componente dati, non è mai stato attivato dal gestore per ragioni tecniche, che sarebbero state comunicate all'utente tramite contatto telefonico del 19 maggio 2010. In merito, la M.E. ha dichiarato che nessuna comunicazione – né scritta né orale – è mai pervenuta da Vodafone in merito all'impossibilità di attivare il servizio.

La Parte prima della Carta del cliente per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa impegna Vodafone ad assicurare ai propri clienti il diritto di *“avere un servizio di telefonia fissa e di accesso ad internet da postazione fissa fornito in modo corretto”*. Qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all’utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo *“formale”* ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l’utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l’inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all’operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all’Autorità, sempre che vi sia stata un’idonea informativa, altrimenti l’indennizzo deve essere calcolato fino a quando l’utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e, quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione).

Nel caso di specie, l’operatore non ha depositato documentazione tale da provare che Vodafone si sia effettivamente attivata con l’istante per informarlo in maniera esauriente delle problematiche tecniche e della prevedibile durata del disservizio. Il 19 maggio 2010, infatti, Vodafone avrebbe semplicemente informato l’utente delle ragioni di natura tecnica che impedivano l’attivazione del servizio, ma non sembra aver messo l’utente nella condizione di avere un’idea completa ed esaustiva del disservizio né risulta si sia adeguatamente attivata per rimuovere le cause tecniche della mancata attivazione. Alla luce di tali premesse, la mancata attivazione dei servizi è da ritenersi illegittima e meritevole di indennizzo.

Ai fini del calcolo si evidenzia che la *“Carta del Cliente di Vodafone per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa”* prevede che i servizi voce siano attivati entro 20 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto nel 99% dei casi, mentre i servizi dati entro 60 giorni (sempre nel 99% dei casi). Da ciò si può ragionevolmente ritenere che, atteso che il contratto per i due servizi è stato stipulato il 24 marzo 2010, per il servizio voce la mancata attivazione è diventata illegittima a partire dal 15 aprile 2010, mentre per il servizio dati dal 1° giugno 2010. Ai fini del termine finale per l’indennizzo si può considerare, invece, il 25 settembre 2010, data in cui è finalmente cessato qualsiasi rapporto contrattuale tra le parti (come da nota

dell'operatore in atti). Ne segue che l'utente ha diritto ad un indennizzo pari a 163 giorni per la mancata attivazione del servizio voce e 116 giorni per la mancata attivazione del servizio dati (totale 279 giorni). In merito al loro *quantum*, l'Indicatore 1 di cui alla Parte terza della Carta del cliente predisposta da Vodafone Omnitel N.V. prevede che l'operatore si impegni a versare euro 10,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ciascun servizio richiesto, per un totale di euro 2.790,00. Per le stesse ragioni si ritiene che possa essere accolta la richiesta *sub iii)* di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante tramite storno della fattura n. 8771357175 di euro 130,80 relativa al periodo di mancata attivazione.

Per quanto concerne la mancata attivazione delle cinque sim mobili legate al medesimo contratto cui alla richiesta *sub ii)*, invece, la domanda non può trovare accoglimento. L'istante, infatti, ha depositato documentazione relativa al solo contratto di servizi sulla linea fissa, mentre è carente del tutto sulle cinque numerazioni mobili. Del resto, anche il reclamo inviato al gestore il 5 ottobre 2010 è unicamente riferito ai servizi voce e dati di cui sopra, ma non menziona disservizi su altre utenze. Se, invece, la mancata attivazione avesse interessato anche le predette utenze mobili, il reclamo in oggetto ne avrebbe fatto menzione. Per questo motivo, ed in assenza di ulteriori elementi che possano fondare la responsabilità di Vodafone, si ritiene che l'istanza vada rigettata limitatamente a tali richieste.

RITENUTO che la mancata attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza n. xxx intestata alla M.E. è da ritenersi illegittima, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo;

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;

RITENUTO, infine, 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 150,00 considerato che la stessa ha presenziato tramite proprio delegato al tentativo di conciliazione presso il Corecom Campania nonché all'audizione innanzi all'Autorità;

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

1. In parziale accoglimento dell'istanza della M.E., la società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:
 - i. la somma di euro 2.790,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza dell'istante (euro 10,00 per 279 giorni totali), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii. la regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante tramite lo storno della fattura n. 8771357175 di euro 130,80 relativa al periodo di mancata attivazione;
 - iii. la somma di euro 150,00 per le spese di procedura.

2. 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.

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, del Regolamento di cui alla 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.

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.

Roma, 21 settembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola