

DELIBERA n.118/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI COSTANZO/VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n.244/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 novembre 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*";

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 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 (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*", ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 23 febbraio 2012 (prot. n. 8842) con la quale la sig.ra Di Costanzo, 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 26 aprile 2012 (prot. n. 19729), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 16 maggio 2012;

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.

L'istante, intestatario dell'utenza n. 08119482xxx, ha lamentato la mancata attivazione del servizio Adsl nei termini indicati nel contratto sottoscritto e la mancata risposta ai reclami.

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

1. in data 30 luglio 2011 l'istante sottoscriveva un contratto con la società Vodafone N.V. per l'attivazione della Vodafone station e la fruizione del servizio voce ed Adsl;

2. dalla data di attivazione il servizio voce si mostrava mal funzionante, mentre l'Adsl non veniva mai attivato;

3. nonostante i numerosi reclami formalizzati tramite *call center* ed a mezzo fax (30 gennaio 2012), l'operatore non provvedeva a risolvere la problematica riscontrata né a fornire un riscontro all'utente;

4. in ogni caso, l'utente provvedeva al pagamento delle fatture e del canone Adsl pur in assenza del servizio contrattualmente scelto;

5. in data 15 febbraio 2012 la sig.ra Di Costanzo richiedeva la cessazione del servizio e la risoluzione del contratto;

6. ai fini della quantificazione dell'indennizzo dovuto, l'istante ha sostenuto che il *dies a quo* per il computo deve decorrere dal 1 agosto 2011, ovvero dal momento in cui il servizio è stato attivato ed è partito il primo ciclo di fatturazione;

7. l'utente, inoltre, ha chiarito che il servizio fornito tramite connessioni UMTS (chiavetta) non corrisponde a quello richiesto dall'utente e che nessun contatto scritto è mai pervenuto sul cambio di piano tariffario.

Tutto ciò premesso, la sig.ra Di Costanzo ha richiesto: *i*) l'indennizzo per la mancata attivazione della linea Adsl, come previsto dalla carta dei servizi di Vodafone; *ii*) l'indennizzo per i disservizi riscontrati sul servizio voce; *iii*) indennizzo per la mancata

lavorazione di un ordine; iv) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30 gennaio 2012; v) adozione di un provvedimento in merito al comportamento del gestore; vi) il rimborso delle spese di procedura.

La Società, nel corso dell'udienza, ha dichiarato che il servizio voce ed internet è stato attivato in data 9 agosto 2011. In particolare, in merito al servizio Adsl, sono state effettuate, come risulta dal sistema interno, tre richieste di attivazione (1 agosto, 31 agosto e 21 settembre 2011), tutte rifiutate. Le condizioni generali di contratto relative all'offerta "Adsl tutto flat", tuttavia, prevedono che in caso di impossibilità tecnica nell'attivazione dell'Adsl, il servizio internet viene fornito sulla rete UMTS con connessioni in modalità wireless. Nel caso di specie, in data 25 ottobre 2011, l'utente ha accettato il cambio del piano in "Tutto Flat Wireless" attivo dal 28 ottobre 2011. Si fa presente che fino a tale data, sebbene non sia stato attivato l'Adsl, l'utente ha usufruito della connessione tramite rete UMTS. La Società, altresì, ha chiarito che la disdetta del cliente è stata regolarmente gestita.

L'operatore, in data 9 luglio 2012 ha inoltrato una ricostruzione della vicenda allegando anche della documentazione contabile.

II. Motivi della decisione.

Preliminarmente occorre precisare che la documentazione prodotta dalla Società il 9 luglio 2012 è da ritenersi inammissibile solo in relazione alla memoria depositata da Vodafone N.V. ai fini difensivi; per l'esercizio del proprio diritto di difesa, infatti, le parti dispongono di specifici termini indicati dal Regolamento di procedura che, in tale circostanza, non sono stati rispettati dall'operatore. Viceversa, sarà presa in considerazione la restante parte documentale (ad esempio la copia delle fatture, lo storico del cliente ecc.) richiesta dalla Direzione ai fini istruttori.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le istanze formulate dalla parte possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto concerne la richiesta *sub i)*, la Società non ha provveduto, almeno in un primo momento, all'attivazione del servizio Adsl richiesto dalla sig.ra Di Costanzo in sede contrattuale. Come confermato da Vodafone nel corso dell'audizione, infatti, sono stati inseriti nei sistemi tre ordini di attivazione, nessuno dei quali è andato a buon fine. Le possibili ragioni che hanno determinato i predetti KO, tuttavia, non sono state chiarite dalla Società in sede difensiva; ne consegue, che la responsabilità per quanto denunciato dalla parte istante non può che essere attribuita alla Vodafone. La richiesta di indennizzo, quindi, può trovare accoglimento a decorrere dalla data di attivazione del contratto "Adsl tutto flat" (30 luglio 2011) fino al 28 ottobre 2011, momento in cui viene attivato "Tutto flat wireless". Le condizioni generali di contratto di abbonamento, in particolare, prevedono che *"nelle aree geografiche o comunque in tutti i casi in cui il servizio DSL sia indisponibile, il servizio di connettività verrà reso esclusivamente tramite l'accesso radio garantito dal servizio wireless"* (articolo 2.9). Ed infatti, come si evince dalla copia delle fatture acquisite nel corso del procedimento, nel conto emesso il 13 agosto 2011 viene fatturato il piano tariffario "Adsl tutto flat"; di contro, nel conto del 14 febbraio 2012 è invece applicato il canone per "Tutto flat wireless" (precisando

che è attivo dal 28 ottobre 2011). Dette fatture, tra l'altro, sono stato regolarmente corrisposte dalla cliente sino alla data di risoluzione del contratto e non risulta che l'istante abbia mai contestato gli importi addebitati per il piano "Tutto flat wireless".

In conclusione, la connessione internet è stata fornita tramite "Tutto flat wireless", in sostituzione del piano "Adsl tutto flat,"; tuttavia, sino a detta modifica (che decorre dal 28 ottobre 2011) la parte non ha fruito del servizio contrattualmente prescelto e, pertanto, avrà diritto ad un indennizzo. L'importo dovuto sarà applicato computando l'indice di euro 7,50 previsto dall'articolo 3, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, per i 90 giorni di ritardo nell'attivazione.

La richiesta *sub ii)* non può trovare accoglimento. La parte, infatti, si limita a dichiarare genericamente di aver patito un malfunzionamento del servizio voce sin dalla data di attivazione, senza circoscrivere il periodo di riferimento e senza produrre alcuna documentazione idonea a sostenere la fondatezza della pretesa.

Analogamente non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii)*, considerando che l'indennizzo per "omessa lavorazione di un ordine" non trova alcuna qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico.

Altrettanto, non può essere accolta la richiesta *sub iv)*. Il giorno 30 gennaio 2012, infatti, le parti hanno presenziato all'udienza di conciliazione, nel corso della quale hanno avuto modo di confrontarsi sulle reciproche posizioni, pur non addivenendo ad un accordo. Il reclamo per il quale si lamenta la mancata risposta risulta inviato, come si evince dal riscontro dell'inoltro, nella medesima data della conciliazione, alle ore 18:38. Ne consegue che l'utente, al momento della proposizione del reclamo, già conosceva la posizione dell'operatore; in ogni caso, in questa sede, la parte ha formulato una richiesta *extra petitum* poiché il reclamo, essendo successivo alla conciliazione, non è stato oggetto di trattazione in prima istanza. Non risultano agli atti, infatti, altri reclami formalizzati prima della discussione innanzi al Corecom competente.

La domanda *sub v)* non rileva rispetto al possibile oggetto della definizione della controversia e comunque, nei limiti della responsabilità accertata, l'operatore sarà tenuto ad ottemperare alla parte dispositiva del provvedimento finale.

Infine, per la richiesta *sub vi)* relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento di entrambe le parti, ritiene congruo riconoscere la somma di euro 50,00 considerando che sia l'istante che l'operatore hanno partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, hanno presenziato innanzi all'Autorità e, comunque, l'operatore si è mostrato disponibile ad un componimento bonario della vertenza.

CONSIDERATO che la Società, come meglio precisato in motivazione, non ha provveduto alla tempestiva attivazione del servizio Adsl;

RITENUTO, pertanto, che sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 3, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A;

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 50,00 considerando che sia l'istante che l'operatore hanno partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, hanno presenziato innanzi all'Autorità e, comunque, l'operatore si è mostrato disponibile ad un componimento bonario della vertenza;

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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Di Costanzo, la società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 675,00 (seicentoseventacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl richiesto in sede di contratto, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La Società è tenuta, infine, 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.

Roma, 8 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria