

Delibera n. 122/11/CIR

Definizione della controversia
Tecnoimpianti di Morales /Vodafone Omnitel N.v.
(gu14/1047/10)

l'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 ottobre 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 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

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

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 l'istanza del 30 dicembre 2010 (prot. n. 74590) con la quale la società Tecnoimpianti di Morales, rappresentata dall'avv. Olcese, 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 gennaio 2011 (prot. n. 3902), 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 22 febbraio 2011;

VISTA la memoria integrativa dell'utente del 15 febbraio 2011 (prot. n. 7555 del 16 febbraio 2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 22 febbraio (cui ne è seguita una seconda in data 15 marzo 2011);

VISTA la nota del 26 maggio 2011 (prot. n. 26367), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alla società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la memoria del 9 giugno 2011 (prot. n. 29468) trasmessa dall'utente in riscontro alla predetta richiesta;

PRESO ATTO che la Società non ha fornito alcun riscontro alle predette richieste;

VISTA la nota del 29 giugno 2011 (prot. n. 33267), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha reiterato alla società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del predetto Regolamento, la richiesta di documenti utili alla definizione della controversia

VISTA la memoria del 1° luglio 2011 (prot. n. 34007) trasmessa dall'utente in riscontro alla predetta richiesta;

VISTA la memoria del 5 luglio 2011 (prot. n. 34960) trasmessa da Vodafone Omnitel N.V. in riscontro alla predetta richiesta;

VISTA l'ulteriore memoria del 6 luglio 2011 (prot. n. 34721) trasmessa dall'utente in replica alla memoria dell'operatore;

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 ha lamentato l'illegittima sospensione delle tre linee telefoniche mobili corrispondenti ai numeri 3472941xxx, 3388987yyy e 3356172zzz nonché la mancata risposta ad un proprio reclamo.

In particolare, dall'istanza che ha introdotto il procedimento davanti alla Direzione tutela dei consumatori è emerso che:

i. la società istante risultava titolare delle tre utenze mobili sopra indicate, in forza di contratto business in modalità prepagata;

ii. nel periodo compreso fra il 16 febbraio ed il 24 giugno 2010 l'utente riscontrava l'improvvisa ed inattesa sospensione del servizio di telefonia mobile per le tre numerazioni in oggetto;

iii. a seguito della sospensione, il 17 marzo 2010 l'utente inviava richiesta di chiarimenti a mezzo fax all'operatore, senza però avere riscontro;

iv. il 31 maggio 2010 l'utente depositava innanzi al Corecom Liguria istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo di riattivazione delle utenze;

v. il 22 giugno 2010 il Corecom Liguria, a seguito di sommaria istruttoria, adottava il provvedimento di riattivazione;

vi. il 24 giugno 2010 le utenze venivano finalmente riattivate;

vii. il 1 dicembre 2010 aveva luogo presso il Corecom Liguria l'ultima udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Per questi motivi, l'utente ha chiesto: *i)* la corresponsione degli indennizzi previsti dall'operatore per i giorni di mancata erogazione del servizio voce sulle tre utenze per il periodo compreso fra il 16 febbraio ed il 24 giugno 2010; *ii)* gli indennizzi a titolo di mancata risposta al reclamo del 17 marzo 2010; *iii)* le spese di procedura.

Per parte sua, la società Vodafone Omnitel N.V. ha evidenziato, in sede procedimentale, che la sospensione delle utenze è stata causata da un'esposizione debitoria pari ad euro 11.018,47.

.II Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso in istruttoria, le richieste dell'utente possono essere accolte.

Come emerso in sede istruttoria, la sospensione delle tre utenze di cui sopra si è protratta per un periodo pari a 128 giorni (16 febbraio - 24 giugno 2010), a causa di una esposizione debitoria dell'utente che ha indotto il gestore alla sospensione.

In sede procedimentale è stato accertato che l'utente era intestatario di altre numerazioni mobili Vodafone, nei confronti delle quali aveva maturato un'esposizione debitoria complessiva con l'operatore pari ad euro 11.018,47; per questo motivo il gestore avrebbe reagito sospendendo il traffico sulle tre utenze in questione. Contrariamente a quanto sostiene l'operatore, ovvero che le utenze in questione siano parte di un contratto cui accedono anche le utenze morose, non si rinviene alcun nesso fra le utenze affette dalla morosità e le utenze oggetto dell'istanza dell'utente. alla luce della documentazione in atti si tratta, invece, di contratti ontologicamente distinti. La circostanza che tutte le utenze (sia quelle oggetto del presente procedimento, sia quelle morose) siano ricomprese da uno stesso codice cliente non significa che la fonte contrattuale che le disciplina sia la medesima: in questo senso si ritiene, perciò, di aderire alla ricostruzione prospettata dalla Tecnoimpianti, secondo la quale le tre utenze di cui si discute farebbero parte di un contratto che non ha nulla a che vedere con quello affetto dalla morosità. Del resto, rimane a carico dell'operatore l'onere della prova relativo all'appartenenza delle numerazioni ad un unico regolamento contrattuale; tale prova, in questa sede, non è stata fornita, per cui non può essere accolta la tesi dell'operatore.

Ciò premesso, l'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, Allegato A prevede che: *“I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni 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”*. Anche la Carta del cliente dell'operatore precisa che *“Vodafone assicura il servizio di telecomunicazioni 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”*. Sembra, perciò, chiaro che una sospensione dei servizi è legittima solo nel caso di interventi di manutenzione o nel caso di ripetuti, mancati pagamenti (come dispongono i commi 1 e 2 della delibera n. 173/07/CONS, Allegato A). Ebbene, il caso in oggetto non sembra ricadere in alcuna delle ipotesi sopra previste, atteso che le tre numerazioni sono oggetto di autonomo contratto e che la loro disattivazione è estranea alle ipotesi sopra enumerate. In questi casi, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; gli utenti devono quindi essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta. 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 la disattivazione, l'utente deve essere innanzitutto manlevato dalle conseguenze economiche derivate dalla disattivazione del servizio. L'utente ha, inoltre, diritto ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno della disattivazione sino al ripristino della precedente configurazione. Poiché, nel caso di specie, Vodafone Omnitel N.V. non ha depositato elementi tali da motivare e/o giustificare la sospensione denunciata, si ritiene opportuno accogliere la richiesta dell'utente di indennizzo per sospensione delle tre utenze.

In merito al *quantum* degli indennizzi, l'Indicatore 1 di cui alla Parte III della Carta dell'utente predisposta da Vodafone Omnitel N.V. prevede che l'operatore si impegni a versare euro 10,00 per ogni giorno di mancato rispetto degli specifici standard di qualità in materia di attivazione dei servizi, che può essere analogicamente assunto anche per i casi di illegittima disattivazione. Essendo la disattivazione protrattasi per 128 giorni ed avendo interessato tre numerazioni, si ritiene che la Società debba corrispondere la somma di euro 3.840,00 (euro 1.280,00 per utenza).

In merito alla mancata risposta al reclamo, dall'istruttoria si evince che l'utente ha inviato una nota all'operatore in data 17 marzo 2010 al numero 800034636 dedicato

dal gestore ai reclami, cui non è mai stato dato riscontro. Come precisa l'Indicatore 4 di cui alla Parte III della Carta dell'utente predisposta da Vodafone Omnitel N.V., qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve pervenire entro un termine non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta e deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui alla Carta dell'utente Vodafone. L'indennizzo deve essere calcolato decurtando dal periodo di ritardo i 45 giorni previsti dalla medesima Carta fino alla ricezione di una risposta adeguata ovvero fino all'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'utente può interloquire con il gestore sul suo specifico caso. Nel caso di specie, Vodafone sembra non aver dato alcun riscontro al reclamo inviato. Considerando che il termine ultimo per la risposta scadeva il 1 maggio 2010 e che, invece, il primo momento per l'interlocuzione con l'operatore si è avuto in occasione dell'udienza di conciliazione avvenuta innanzi al Corecom Liguria il 20 maggio 2010, si ritiene Vodafone responsabile di mancata risposta al reclamo per un periodo pari a 20 giorni, che l'operatore è tenuto ad indennizzare.

In merito al *quantum* degli indennizzi per mancata risposta al reclamo, l'Indicatore 4 di cui alla Parte III della Carta dell'utente predisposta da Vodafone Omnitel N.V. prevede che l'operatore si impegni a versare euro 5,00 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo. Poiché il periodo come sopra individuato è pari a 20 giorni, Vodafone è tenuta a corrispondere euro 100,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

RITENUTO che la sospensione delle tre utenze nn. 3472941xxx, 3388987yyy e 3356172zzz intestate alla Tecnoimpianti di Morales nonché la mancata risposta ai reclami 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 inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 150,00 in considerazione del fatto che lo stesso ha presenziato tramite un proprio delegato alle udienze di conciliazione presso il Corecom competente così come alle due udienze 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 accoglimento dell'istanza della Tecnoimpianti di Morales, la società Vodafone-Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

i. la somma di euro 3.840,00 (tremilaottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle tre utenze nn. 3472941xxx, 3388987yyy e 3356172zzz, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e con eventuale compensazione dei crediti vantati nei confronti dell'utente;

ii. la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii. la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, in quanto tre sono state le udienze innanzi al Corecom Liguria e due innanzi l'autorità, cui l'utente ha partecipato per il tramite di propri delegati.

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.

Napoli, 12 ottobre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola