



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 144/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAR FOR LIFE / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 642/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 2015;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito *Regolamento* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della società Car For Life, del 30 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria delle utenze telefoniche n. 0490980xxx e n. 0490980yyy di tipo *business*, su cui erano attivi i servizi di telefonia fissa e ADSL, ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

lamentato nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. l'irregolare funzionamento dei servizi sin dalla data di attivazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale.

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. sin dalla data di attivazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale, le utenze sono state oggetto di continui malfunzionamenti con interruzioni della linea ed impossibilità di ricevere ed effettuate chiamate;

b. detti disservizi venivano segnalati tempestivamente e reiteratamente al servizio clienti dell'operatore nonché a mezzo di reclami inoltrati, rispettivamente in data 8 ottobre 2014 e 17 ottobre 2014, a mezzo email all'indirizzo dell'agente Vodafone di zona, ufficio presso il quale l'utente aveva attivato il contratto ed al quale era stato indirizzato da parte di Vodafone nel caso di problemi di natura tecnica;

c. i suddetti reclami rimanevano inevasi da parte di Vodafone Omnitel B.V. o, comunque, veniva offerto agli stessi insufficiente riscontro; nella corrispondenza intercorsa tra l'istante e l'agente Vodafone, quest'ultimo confermava di aver nuovamente inviato la segnalazione ai tecnici DSL, sicché doveva ritenersi chiaro che, prima dei reclami di natura scritta, vi fossero stati contatti telefonici non solo con l'ufficio ma con la stessa Vodafone; in ogni caso, chiedeva all'Autorità l'acquisizione al procedimento degli *screenshots* dell'operatore attestanti l'inoltro di reclami, la loro lavorazione ed il relativo esito;

d. dai contatti intervenuti con il servizio clienti, apprendeva che i disservizi lamentati erano imputabili allo stesso operatore telefonico;

e. non potendo fruire regolarmente dei servizi richiesti, migrava verso altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare funzionamento dei servizi;
- ii. lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata/insufficiente risposta ai reclami;
- iv. il pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, Vodafone Omnitel B.V. rilevava la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, la sussistenza di regolare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

traffico sulle numerazioni

oggetto del contenzioso, come risultante dalle fatture emesse, l'assenza, anche nella comunicazione di recesso anticipato dal contratto inviata dall'utente in data 30 novembre 2014, di qualsivoglia segnalazione del disservizio lamentato. L'operatore, inoltre, precisava che anche la richiesta di storno e/o rimborso delle fatture era priva di fondamento, considerato che il servizio voce sulle linee fisse ha regolarmente funzionato e che l'istante aveva attive anche tre SIM mobili voce.

In sede di audizione, Vodafone Omnitel B.V., oltre a riportarsi integralmente alle memorie e ai documenti depositati, dichiarava che, alla luce del pagamento da parte dell'istante della somma di euro 900,00, concordata con lo Studio Legale incaricato del recupero del credito della società a saldo e stralcio dell'insoluto, avrebbe proceduto a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, eliminando la posizione di insoluto che risulta dai sistemi.

L'operatore, inoltre, dichiarava *“in merito ai reclami prodotti di cui prende visione solo in data odierna evidenzia che gli stessi non soddisfano i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone, in cui è espressamente indicato che: “il cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “casella postale 190” – 10015 Ivrea (TO), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area “Contattaci”, app MyVodafone e social network (Facebook e twitter)”*. Sul punto, si è espresso recentemente il Corecom Emilia Romagna che ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo per mancato invio dello stesso ai contatti previsti dalla Carta del Cliente o nelle condizioni generali di contratto (del. n. 26/2015). Inoltre, rileva che i reclami prodotti risultano generici e non consentono di individuare con precisione quale fosse il disservizio lamentato e il numero interessato. Si ricorda, in ogni caso, che l'utente ha poi manifestato la volontà di recedere in data 30 novembre 2014, ciò comportando la perdita di interesse dello stesso alla risoluzione degli asseriti disservizi oggetto di contestazione”

Pur ribadendola correttezza dell'operato di Vodafone, la società formulava, in via conciliativa, proposta transattiva della controversia che non veniva accettata dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La parte istante, infatti, ha solo genericamente allegato l'irregolare funzionamento dei servizi forniti da Vodafone Omnitel B.V. senza, tuttavia, indicare né le giornate in cui il disservizio si è verificato, né la durata dello stesso.

Deve rilevarsi che, fermo il principio civilistico di cui all'art. 1218 c.c., secondo il quale, in tema di responsabilità contrattuale, il creditore della prestazione ha l'onere di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

provare la fonte dell'obbligazione della controparte e di allegare l'inadempimento altrui, incombendo sul debitore l'onere di provare che l'inadempimento si è verificato per causa a lui non imputabile, il suddetto principio non risulta osservato nel caso di specie da parte dell'istante, il quale si limitava a lamentare generici malfunzionamenti pretesamente verificatisi in un arco temporale non definito, invocando che sia disposta l'acquisizione al procedimento degli *screenshots* relativi alle segnalazioni telefoniche effettuate dall'utente al servizio clienti dell'operatore telefonico.

Il contraddittorio tra le parti deve vertere, infatti, su un preciso fatto, l'inadempimento, che l'istante deve quantomeno puntualmente indicare in termini di oggettiva verifica spazio-temporale.

In ragione di quanto appena considerato, la richiesta dell'istante *sub i)*, di liquidazione di un indennizzo per l'irregolare funzionamento dei servizi, non può trovare accoglimento.

La richiesta di storno delle fatture emesse da Vodafone Omnitel B.V. per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio, come articolata *sub ii)*, risulta superata dall'intervenuto pagamento delle medesime da parte dell'utente, come confermato da Vodafone Omnitel B.V. in sede di udienza. Pur volendo interpretare la richiesta in questione quale richiesta di rimborso, in ragione del mancato accertamento dei disservizi oggetto di controversia, non può disporsi alcun rimborso delle somme pagate.

Non merita accoglimento altresì la richiesta dell'istante *sub iii)*, di liquidazione di un indennizzo per mancata/insufficiente risposta ai reclami dell'istante.

Gli unici reclami in atti sono costituiti da due comunicazioni trasmesse a mezzo email all'agente Vodafone di zona cui l'istante si è rivolto per ricevere assistenza su non meglio precisate problematiche e, dunque, l'utente ha inoltrato i reclami a destinatario e secondo modalità non previsti dalla Carta del Cliente dell'operatore; gli stessi, pertanto, non possono ritenersi validi al fine di formalizzare le contestazioni che l'utente intende muovere all'operato di Vodafone.

In ogni caso, vi è da precisare che nessuna omessa risposta o ritardo potrebbe essere rilevata al riguardo, atteso che il reclamo dell'8 ottobre 2014 ha ricevuto risposta da parte dell'agente Vodafone e che, quanto al reclamo del 17 ottobre 2014, poiché in data 30 novembre 2014 l'istante ha comunicato il proprio recesso dal rapporto contrattuale, e cioè prima dello scadere del tempo massimo di 45 giorni indicato nella Carta del Cliente Vodafone per il riscontro ai reclami dei clienti, è venuto meno ogni interesse dell'istante alla risposta circa la risoluzione della problematica tecnica, con conseguente inutilità di riscontro da parte dell'operatore.

Infine, stante il rigetto dell'istanza, non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Car For Life nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 18 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci