

DELIBERA N. 163/07/CIR

Definizione della controversia Svanity / Vodafone Omnitel N.V.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 dicembre 2007;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", 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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 2 novembre 2006 prot. n. 45366/06/NA con la quale l'utente XXXXX 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 21 dicembre 2006 (prot. n. U/66818/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi per la discussione della controversia all'udienza del 22 gennaio 2007, poi non tenutasi;

VISTA la nota del 25 gennaio 2007 (prot. n. 5947/07/NA) con la quale la società Vodafone Omnitel N.V. presentava la propria memoria difensiva;

VISTA la successiva nota del 21 marzo 2007 (prot. n. U/19183/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori, disponendo, su richiesta di parte istante, la sostituzione del funzionario responsabile del procedimento, ha riconvocato le parti, ai

sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, per la discussione della controversia all'udienza del 5 aprile 2007;

PRESO ATTO delle dichiarazioni rese dalla parte istante in sede di udienza e della mancata rituale costituzione della società Vodafone Omnitel N. V.;

VISTA la nota del 12 aprile 2007 (prot. n. 24323/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori richiedeva, ai sensi dell'art. 17 dell'allegato A della delibera n. 182/02/CONS, alla società Vodafone Omnitel N. V. ulteriori documenti ed elementi conoscitivi, ad integrazione dell'istruttoria;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte della Società Vodafone Omnitel N.V. alla predetta richiesta;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente XXXXXX ONLUS lamenta la mancata attivazione dei servizi richiesti da parte del gestore Vodafone Omnitel, con particolare riferimento all'espletamento della procedura di attivazione della prestazione di Mobile Number Portabilità (MNP) e al riconoscimento di agevolazioni fiscali (nello specifico, esenzione dalle tasse di concessione governativa per le ONLUS).

Più specificamente, in base alla documentazione acquisita e alle memorie depositate è risultato che:

- a) in data 21.03.2006, l'utente richiedeva presso un rivenditore autorizzato l'attivazione su rete Vodafone Omnitel di n. 3 SIM aziendali (xxxx voce; yyyy dati; zzzz fax) con Servizio di Portabilità per Aziende (MNP) a decorrere dal 30.03.2006 e, contestualmente, il riconoscimento del beneficio dell'esenzione dal pagamento della tassa di concessione governativa prevista dall'art. 21 D.P.R. 641/72, compilando a tale ultimo scopo l'apposita "dichiarazione sostitutiva" prestampata fornita dal rivenditore ed allegando la documentazione richiesta;
- b) il rivenditore consegnava all'utente la Carta USIM UNICA Vodafone 128 K, con i relativi codici PIN e PUK, ma trascorso il termine contrattualmente indicato per l'espletamento della relativa portabilità, essa non veniva attivata né l'utente riceveva alcuna comunicazione al riguardo;
- c) informata dal rivenditore che in data 29.03.2006 la pratica era stata "eliminata" con la dicitura "*manca copia dell'iscrizione al registro delle ONLUS*", l'utente contattava il Servizio Clienti e in base alle istruzioni ricevute provvedeva ad inoltrare nuovamente il predetto modulo di "dichiarazione sostitutiva";

- d) nonostante quest'ulteriore adempimento nessun servizio era attivato né l'utente riceveva comunicazioni al riguardo, così seguiva il tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio, con esito negativo;
- e) la Società Vodafone Omnitel N.V. nelle memorie prodotte dinanzi all'Autorità ha controdedotto che:
- “Quanto al primo punto (rifiuto di concedere la MNP) la Vodafone ribadisce che in astratto, in relazione alla portabilità del numero, non vi sono motivi ostativi al conseguimento del buon fine del processo di trasferibilità. Vale la pena ricordare che, come noto, il processo de quo esige la collaborazione del nuovo gestore telefonico. E' bene sottolineare che per quanto attiene la Vodafone, quest'ultima, all'attualità e per quanto di conoscenza, non rileva particolari motivi di eccezione ma, è chiaro che qualora vi fossero, onde determinarne il superamento, sarebbe indispensabile la collaborazione dell'utente”.
 - In ordine al problema della omissione delle agevolazioni fiscali che, secondo il ricorrente, spetterebbero alla XXXXXX, privata di tale beneficio per responsabilità della Vodafone, anche in tal caso valgono le stesse osservazioni effettuate nel tempo. Vale a dire, in breve, che è doveroso verificare la sussistenza dei presupposti di legge quanto meno in astratto e, successivamente provare documentalmente quanto affermato. Nel caso in esame nulla di tutto ciò è stato fatto dall'utente”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Risulta in atti che la pratica di richiesta di abbonamento sottoscritta dall'utente è stata eliminata dal gestore per l'asserita mancanza del documento di iscrizione all'anagrafe delle ONLUS.

In realtà, però, il modulo contrattuale è stato completamente e debitamente compilato dall'utente, secondo le istruzioni ricevute e con l'indicazione di tutti i dati richiesti nel modulo stesso e dal rivenditore, tant'è che quest'ultimo ha immediatamente provveduto alla consegna della Carta SIM Vodafone e dei relativi Codici PIN e PUK; inoltre rispetto al riconoscimento delle esenzioni è attestato il deposito di “*documenti per Agevolazioni / Esenzioni Fiscali*” da parte dell'utente nonché la consegna ed un ripetuto invio dell'apposita “dichiarazione sostitutiva” prestampata, fornita dal rivenditore, con i documenti richiesti in calce alla dichiarazione (tra i quali non è compresa l'iscrizione al registro delle ONLUS, per la cui mancanza, invece, il gestore avrebbe eliminato la pratica).

Infatti non soltanto esiste un apposito modulo per “dichiarazione sostitutiva” predisposto proprio dal gestore, ma anche l'art. 2.2 delle Condizioni generali di contratto, in tema di “Identificazione” del Cliente proponente, si limita a prevedere che quest'ultimo riconosca il diritto di Vodafone “*di assumere eventuali ulteriori*

informazioni ai fini dell'attivazione del servizio”, ma tali eventuali ulteriori informazioni non sono state mai richieste (se non tramite l’invio del modulo di cui sopra).

Sono dunque prive di fondamento le argomentazioni sul punto contenute nella memoria del gestore.

In sintesi:

- l’utente ha posto in essere un comportamento diligente e di buona fede, poiché ha compiuto tutti gli adempimenti indicati dal gestore e dal rivenditore, in forma scritta ed orale, come necessari al fine di perfezionare l’abbonamento e di ottenere l’esenzione dalle tasse di concessione governativa di cui si è detto;
- la Società Vodafone Omnitel ha proceduto ad eliminare ingiustificatamente la pratica per l’asserita mancanza di un documento, peraltro dandone notizia al solo rivenditore, mentre avrebbe dovuto informare l’utente della decisione che lo riguardava e delle sue motivazioni;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per la mancata attivazione dei servizi, oggetto di contestazione, è imputabile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V. e che ciò implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall’utente, ai sensi dell’art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, secondo le previsioni della Carta dei servizi;

RITENUTO, altresì, che alla medesima conclusione si giunge anche dall’esame del secondo profilo di inadempimento denunciato, poiché l’eliminazione della pratica dell’utente ha evidentemente determinato anche l’abbandono da parte del gestore di ogni eventuale procedura per la MNP, che infatti non è stata né dedotta né provata;

CONSIDERATO, infine, che appare equo calcolare l’indennizzo dovuto per la mancata attivazione dei servizi, secondo il parametro di riferimento della Carta dei servizi, per il periodo dal 30.03.2006 (data contrattualmente stabilita per l’attivazione) al 5.04.2007 (data in cui l’utente ha dichiarato a verbale di udienza di non avere più interesse all’attivazione dei servizi Vodafone in mancanza di MNP);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Vodafone Omnitel N.V. in ordine a quanto lamentato dall’utente, il computo della misura dell’indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 51,65, previsto dalla Carta Servizi Vodafone, in quanto quest’ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell’indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità dei servizi richiesti, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;

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. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla XXXXXX l'indennizzo di Euro 2.654,81 per il numero di 257 giorni di mancata attivazione dei servizi, computato secondo il parametro di riferimento della Carta dei servizi, pari a Euro 10,33 al giorno per il periodo di riferimento *30.03.2006 - 5.04.2007* con esclusione del sabato e dei giorni festivi, 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.

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.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 21 dicembre 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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