



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 37/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GENERALPLASTIK / VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 1025/11)**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2014;

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, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO l’articolo 84 del 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 ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera 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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti

L’istante ha lamentato, nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V., disservizi totali sulla linea principale corrispondente al n. 011.9048xxx e sulle numerazioni - ad essa collegate - 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

011.19855xxx; ha lamentato, inoltre, disservizi parziali su quattordici numerazioni mobili (nn. 392.4197xxx, 335.8148xxx, 329.7714xxx, 335.8148xxx, 342.1003xxx, 347.2233xxx, 392.1190xxx, 338.4044xxx, 338.4032xxx e 392.4682xxx) su cui era attivato il piano Vodafone Ram Tutti per parlare a costo zero nella rete aziendale e con un canone bimestrale di euro 78,00, oltre a quattro numerazioni attivate con piano VF Rete Unica Numero Fisso - costo zero associato al canone VRU e utilizzabili solo nelle rete Fissa e Mobile) e una sim dati Vodafone Internet Sempre Smart.

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

a. a metà dicembre 2010 circa l'istante sottoscriveva con Vodafone un contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile in modalità "Vodafone Rete Unica", inerente alle numerazioni sopra indicate;

b. il 25 febbraio 2011 l'operatore provvedeva all'installazione del router, senza perfezionare l'attivazione dei servizi;

c. alla data del 18 aprile 2011 i servizi sulle linee fisse cessavano, inducendo l'istante a recedere dal contratto il 21 aprile successivo;

d. i servizi sulle linee mobili, invece, si mostravano da subito funzionanti solo parzialmente, con difficoltà e discontinuità nelle comunicazioni.

Tutto ciò premesso l'istante ha chiesto il risarcimento dei danni subiti, il rilascio dei codici di migrazione ed il consenso scritto al rientro in Telecom Italia della linea n. 0119048xxx e di tutte quelle ad essa collegate.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che i disservizi lamentati sono stati tutti regolarmente gestiti e che, a partire dal 21 aprile 2011, l'utente ha continuamente rifiutato gli interventi tecnici di Vodafone necessari all'attivazione dei servizi. In merito alla comunicazione dei Codici di migrazione, ha dichiarato che questi sono stati tempestivamente comunicati, ma nessuna richiesta di migrazione è provenuta da altro operatore; la procedura straordinaria di cessazione con rientro (in ottemperanza al provvedimento d'urgenza n. 41/11/DIT), invece, non è andata a buon fine a causa di un KO tecnico non imputabile a Vodafone.

Telecom Italia S.p.A., infine, ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta di passaggio dell'utenza sui propri sistemi, ribadendo la propria estraneità alla vicenda *de qua*.

L'Autorità ha, quindi, disposto un supplemento di attività istruttoria al fine di acquisire ulteriore documentazione, relativa al tipo di contratto abbinato all'utenza n. 011.9048xxx, alla quantità ed alle numerazioni mobili abbinate a tale contratto, alla data di sottoscrizione del contratto ed alle condizioni contrattuali previste, alle ragioni dei disservizi lamentati (parziali sulle linee mobili, totali sulla linea fissa), all'eventuale morosità pregressa relativa al contratto in oggetto e come essa sia stata segnalata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'utente, nonché eventuali conseguenze sulla qualità del servizio reso, alla durata esatta dei disservizi segnalati (sia sulle linee fisse che sulle linee mobili), con indicazione altresì delle date di inizio e fine delle stesse nonché lo stato delle utenze (sia fisse che mobili) sia per quanto riguarda il lato amministrativo sia per quanto riguarda il lato tecnico. A tale richiesta hanno fornito riscontro sia l'utente che l'operatore Vodafone Omnitel N.V. L'utente ha ribadito quanto già esposto nell'istanza introduttiva, aggiungendo che, sebbene abbia formulato richiesta di passaggio dell'utenza 011.9048xxx sui sistemi di Telecom, questa non si è perfezionata e l'utenza risultava inattiva ancora al 17 maggio 2012. Vodafone ha prodotto una risposta più articolata, nella quale ha indicato quali erano le linee mobili oggetto del contratto ed ha dichiarato che i disservizi occorsi sulle linee sono stati determinati dal mancato consenso dell'utente alla definitiva configurazione dei sistemi per la fornitura dei servizi in modalità VRU il 21 aprile 2011, impedendo dunque all'operatore di erogare correttamente i servizi.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente occorre chiarire che la richiesta di risarcimento danni non sarà oggetto di trattazione in quanto tanto la quantificazione quanto la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione della controversia, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, con esclusione dunque di qualunque richiesta di risarcimento dei danni patiti. Tuttavia, l'esposizione dei disservizi patiti induce l'Autorità a ritenere che l'utente abbia diritto alla corresponsione dei relativi indennizzi.

Per quanto concerne le richieste formulate dalla parte istante relative alla fornitura dei Codici di migrazione ed al rientro delle utenze sulla rete Telecom, l'Autorità ritiene che esse siano state soddisfatte da Vodafone. La migrazione dei servizi tra operatori, disciplinata dall'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS e successive modificazioni ed integrazioni, prevede, a carico dell'operatore *donating*, il solo onere di fornitura del Codice di migrazione all'utente; questi, poi, deve comunicare il Codice all'operatore *recipient*, cui spetta l'obbligo di avvio della procedura di migrazione. Nel caso di specie, risulta che l'utente era a conoscenza del Codice di migrazione relativo alle numerazioni fisse a partire – almeno – dal 10 maggio 2011, quando gli venne appositamente comunicato via mail da Vodafone. Nessun rimprovero, dunque, può essere mosso a tale operatore, in considerazione del fatto che gli adempimenti di sua competenza terminavano con tale comunicazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tuttavia, l'Autorità ritiene che può trovare accoglimento, nei termini che seguono, la richiesta di indennizzo relativa alla mancata erogazione dei servizi sulle linee:

come precisato dall'articolo 7, comma 2, lettera a) del Regolamento di procedura nell'istanza devono essere indicati *“i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti”* e, dal supplemento istruttorio, è emerso che alla numerazione su linea fissa 011.9048xxx sono state collegate altre nove numerazioni fisse e quindici mobili (quattordici Sim voce ed una SIM dati). Tuttavia, l'Autorità ritiene di circoscrivere l'area di indennizzabilità dei disservizi alla sola numerazione 011.9048xxx ed a quelle fisse (in numero di nove) ad essa collegate, rigettando le domande relative agli indennizzi dei disservizi sulle numerazioni mobili, in quanto generiche e non supportate da documentazione probatoria. Infatti la documentazione in atti (costituita dalle copie dei reclami inviati a Vodafone e dalle note contenenti la ricostruzione della vicenda depositate presso l'Autorità) comprova chiaramente l'esistenza di un disservizio sulle reti fisse. Al contrario, gli eventuali disservizi che avrebbero interessato le quindici numerazioni mobili sono stati sommariamente descritti dall'utente solo in una nota diretta a Vodafone N.V. e datata 21 aprile 2011 e nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ma sono privi di qualsivoglia indicazione sull'inizio del disservizio nonché di tempestivi reclami all'operatore diretti ad evidenziare lo stato di malfunzionamento; tale genericità non consente all'Autorità di determinare il quantum degli indennizzi relativamente alle predette utenze.

Per quanto riguarda le utenze fisse, invece, le richieste meritano accoglimento e prive di pregio sono le argomentazioni dell'operatore, tese a scaricare sull'utente la responsabilità dei disservizi. A fronte di un contratto sottoscritto in data 20 dicembre 2010, infatti, alla data del 18 aprile 2011 l'attivazione non risultava ancora perfezionata, ravvisando in ciò un inadempimento a carico di Vodafone. Dal 21 aprile seguente, poi, i servizi sulla linea fissa cessavano definitivamente: è questo il *dies a quo* che l'Autorità ritiene debba essere utilizzato per il calcolo degli indennizzi. In proposito, va rammentato che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere *prima facie* considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori. All'occorrenza, per esempio nel caso di denuncia di malfunzionamento per linea occupata, intermittente o disturbata, l'operatore potrà dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel caso di specie, risulta che le linee fisse non hanno funzionato a partire dal 21 aprile 2011, mentre il termine ultimo utile ai fini dell'indennizzo è l'8 giugno 2011, data a partire dalla quale (secondo la memoria depositata da Telecom in atti) si è infine aperta sui sistemi della stessa Telecom la procedura di rientro (apparentemente non completata ma non per causa imputabile a Vodafone).

Alla luce di tali premesse, la sospensione è da ritenersi illegittima in quanto dagli atti in istruttoria emerge che le dieci utenze fisse intestate alla Generalplastik sono rimaste senza servizi per 48 giorni.

Pertanto, l'operatore sarà tenuto a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, con particolare riguardo al numero di utenze interessate dalla sospensione (numerazione 011.9048xxx e quelle fisse ad essa collegate, ovvero 011.9048xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx e 011.19855xxx).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza presso il CORECOM Piemonte ed è intervenuta in audioconferenza all'udienza innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità, accoglie parzialmente l'istanza della Generalplastik nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 4.800,00 (quattromilaottocento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze nn. 011.9048xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx, 011.19855xxx e 011.19855xxx (euro 10,00 per utenza, per 48 giorni complessivi).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. 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.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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.

Roma, 9 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani