

DELIBERA N. 44/10/CIR

Definizione della controversia  
Nanni / Vodafone Omnitel N.V.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 15 luglio 2010;

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.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 27 aprile 2009 prot. n. 33849/09/NA con la quale il sig. Nanni, rappresentato dagli avvocati Giampiero Falzone e Giuseppe Genna, 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 15 giugno 2009 prot. n. U/46385/08/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 settembre 2009;

UDITA la società Vodafone Omnitel N.V. nel corso della predetta audizione;

VISTA la nota del 17 marzo 2010 prot. n. 16595/09/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto ad entrambe le parti, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ulteriore documentazione utile al completamento istruttorio;

VISTA la nota del 30 marzo 2010 prot. n.19324 con la quale gli avvocati Giampiero Falzone e Giuseppe Genna, in nome e per conto del sig. Nanni, hanno reiterato le richieste già formulate nell'istanza introduttiva;

PRESO ATTO del mancato riscontro alla predetta richiesta di integrazione istruttoria da parte della società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Nanni, intestatario dell'utenza telefonica n.xxxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio voce, la mancata attivazione del servizio ADSL, nonché il conseguente malfunzionamento del servizio telefonico, come da contratto Vodafone Station sottoscritto in data 14 luglio 2008 con la società Vodafone Omnitel N.V..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. a fronte della sottoscrizione contrattuale del 14 luglio 2008, la società Vodafone Omnitel N.V. attivava il servizio voce solo in data 20 novembre 2008;

2. pur tuttavia, a decorrere dalla predetta attivazione, il sig. Nanni riscontrava l'impossibilità di fruire dei servizi richiesti, dal momento che il servizio voce non era funzionante in quanto soggetto a rumori di fondo costanti tali da rendere incomprensibili ed impossibili le comunicazioni, mentre il servizio ADSL non era attivo: tali disservizi venivano puntualmente segnalati;

3. nonostante i ripetuti reclami, la società Vodafone Omnitel N.V. non predisponendo alcun intervento tecnico per la risoluzione della problematica del malfunzionamento del servizio voce e della mancata attivazione del servizio ADSL;

4. mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto la riparazione del guasto diretto a garantire la funzionalità del servizio voce, l'immediata attivazione del servizio ADSL, la corresponsione degli indennizzi previsti dalle condizioni generali di contratto per la ritardata attivazione del servizio voce, per la mancata attivazione del servizio ADSL e per la mancata riparazione del disservizio, nonché il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della presente procedura.

La società Vodafone Omnitel N.V., in sede di udienza, si è limitata a chiedere un congruo rinvio della discussione della controversia per effettuare ulteriori approfondimenti

istruttori *“attesa la sussistenza di margini di una possibile transazione diretta alla risoluzione della controversia”*.

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare, si deve evidenziare la condotta dilatoria della società Vodafone Omnitel N.V. che, pur sollevando la necessità di avvalersi di un ulteriore termine per soddisfare esigenze di completamento istruttorio, non ha formulato alcuna proposta transattiva, né ha provveduto nelle more procedurali alla risoluzione delle problematiche tecniche lamentate dalla parte istante.

Tanto premesso, per quanto concerne la mancata attivazione del servizio voce, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Vodafone Omnitel N.V. ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto la predetta società non ha mai provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata erogazione del servizio a fronte della richiesta del 14 luglio 2008, né ha fornito al ricorrente alcuna informativa in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n.179/03/CSP, sulle effettive condizioni tecniche di attivazione e di funzionamento che aveva richiesto. Il predetto obbligo informativo, inoltre, è assunto dalla stessa società nella propria Carta dei Servizi, secondo la quale la società Vodafone Omnitel N.V. si impegna a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, garantendo così una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti, in conformità al principio di trasparenza.

Alla luce delle predette considerazioni, sulla base delle dichiarazioni rese in sede di udienza ed in considerazione del tempo massimo di attivazione del servizio (20 giorni solari per il servizio voce e 60 giorni solari per il servizio di accesso ad internet indipendentemente dalla tecnologia utilizzata) previsto dalla Carta del Cliente Vodafone per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa, si deve evidenziare che, in assenza di prova contraria, la mancata fruizione del servizio voce inerente all'utenza n.051.6557836 è da circoscriversi al numero di 266 giorni intercorrenti tra il 4 agosto 2008, termine massimo per l'attivazione del servizio ed il 27 aprile 2009, data di deposito dell'istanza di definizione della presente controversia. Laddove la mancata fruizione del servizio ADSL è da circoscriversi al numero di 226 giorni intercorrenti tra il 13 settembre 2008, termine massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet ed il 27 aprile 2009, data di deposito dell'istanza: tali disservizi sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tali implicano la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

In materia di garanzie offerte al cliente, la “Carta del Cliente per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa” stabilisce che: *“Quando in condizioni normali Vodafone non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate qui di seguito: euro 10,00 (fino ad un massimo di euro 50,00) rispetto al tempo massimo di attivazione del servizio; euro 10,00 (fino ad un massimo di euro 50,00) rispetto al tempo previsto per la riparazione del malfunzionamento”*.

CONSIDERATO che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente e non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione degli indennizzi previsti dalla Carta del Cliente;

RITENUTO altresì, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale (euro 10,00 fino ad un massimo di euro 50,00) previsti dalla Carta del Cliente Vodafone Omnitel N.V., in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Emilia Romagna e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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;

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., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Nanni in data 27 aprile 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 2.660,00 (duemilaseicentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 per il numero di 266 giorni di

mancata fruizione del servizio telefonico nel periodo di riferimento dal 4 agosto 2008 al 27 aprile 2009, in conformità a quanto disposto dalla Carta del Cliente di Vodafone;

ii) euro 2.260,00 (duemiladuecentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 per il numero di 226 giorni di mancata fruizione del servizio ADSL nel periodo di riferimento dal 13 settembre 2008 al 27 aprile 2009, in conformità a quanto disposto dalla Carta del Cliente di Vodafone;

iii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

Le somme di cui ai punti i),ii) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società medesima è tenuta ad espletare gli adempimenti necessari a garantire la l'immediata attivazione del servizio voce e ADSL.

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, della 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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'articolo 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'articolo 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, 15 luglio 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

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