

## **Delibera n. 51/11/CIR**

### **Definizione della controversia Carlucci s.r.l./Vodafone Omnitel N.V. (GU14/1020/10/GG)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 aprile 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 del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

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*", e successive modificazioni e 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 21 dicembre 2010 (prot. n. 73199) con la quale la XXX s.r.l., rappresentata e difesa dall'avv. Andrea Gaudino, 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 17 gennaio 2011 (prot. n. 1782), 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 8 febbraio 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTA la nota del 23 febbraio 2011 (prot. n. 8716), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alle parti, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la nota trasmessa dall'utente in data 23 febbraio 2011 (prot. n. 14434);

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha lamentato l'illegittima sospensione dei servizi voce e dati sull'utenza n. xxx, contrattualmente vincolata con la società Vodafone Omnitel N.V.

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

- i. in data 10 settembre 2010 la società istante riscontrava l'improvvisa sospensione dei servizi voce e dati abbinati alla propria utenza fissa;
- ii. tali disservizi venivano tempestivamente segnalati all'operatore;
- iii. tuttavia, la sospensione dei servizi voce e dati perdurava sino al 25 ottobre 2010, data di cancellazione dell'utenza dai sistemi della Società-.

Per questi motivi, l'utente ha chiesto a questa Autorità di definire in via amministrativa la controversia tramite la corresponsione di un indennizzo per ciascuno dei due servizi erogati sulla linea telefonica di propria pertinenza, per il periodo compreso fra il 10 settembre ed il 25 ottobre 2010, pari a 45 giorni.

La società Vodafone Omnitel N.V. ha svolto le proprie difese nel corso della predetta udienza, dichiarando di aver dato riscontro ai reclami telefonici dell'utente con richiesta di verifiche al proprio reparto tecnico, all'esito delle quali non venivano riscontrate anomalie di alcun genere. L'utente veniva, perciò, invitato ad effettuare una nuova installazione del software fornito dall'operatore su supporto CDRom, il quale permette la completa fruizione dei servizi contrattualizzati. Le ulteriori verifiche pianificate dalla Società per la ricerca delle anomalie venivano, però, annullate a far data dal 20 settembre 2010 in virtù della richiesta di disdetta dei servizi inviata dall'utente; all'uopo, l'operatore inviava via mail il codice di migrazione il 24 settembre 2010.

In sede di udienza l'operatore ha eccepito che nulla prova che anche il servizio voce fosse interessato dai disservizi e che comunque *“l'indennizzo previsto in caso di ritardo nella riparazione dei malfunzionamenti è di euro 10,00 pro die, indipendentemente dal numero e tipologia di servizi attivati sull'utenza”* (vedi verbale di udienza), circostanza a sua volta contestata dall'utente. Tuttavia ha offerto, pur senza alcun riconoscimento di responsabilità e per mero spirito conciliativo, un indennizzo di euro 600,00 a chiusura totale della controversia, ritenuto insufficiente dall'utente. Infine, in sede di supplemento istruttorio questa Autorità ha chiesto alle parti di precisare il numero di servizi attivi sull'utenza *de qua*, che l'utente ha dichiarato essere di tipologia voce e dati.

## **.II Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte.

Come emerso in sede istruttoria, la società XXX s.r.l. ha lamentato l'illegittima disattivazione dei due servizi (voce e dati) sull'utenza n. xxx, per la durata di 45 giorni. L'operatore si è limitato a dichiarare di aver provveduto a far intervenire i servizi tecnici per la risoluzione dei disservizi, senza motivare l'improvvisa sospensione dei servizi voce e dati né dimostrare il proprio adempimento alle obbligazioni assunte con la stipula del contratto, ad esempio tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa. Questa Autorità ritiene, perciò, fondata e meritevole di accoglimento la domanda della XXX s.r.l. di condanna dell'operatore alla corresponsione degli appositi indennizzi per illegittima interruzione dei servizi oggetto del contratto.

In relazione alla dichiarazione della Società riportata nel verbale, ovvero che gli indennizzi previsti dalle Carte dei servizi degli utenti sarebbero relativi ad ogni utenza e non ad ogni servizio attivo sull'utenza, si deve osservare, al contrario, che è ciascun servizio a dover essere erogato in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; in caso di disservizio gli operatori devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio (escluso il numero di giorni previsti per la soluzione), a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c., per esempio perché addebitabile all'utente stesso ovvero da cause tecniche non derivanti da colpa del gestore. Nel caso di specie, sono stati due i servizi di comunicazione elettronica (voce e dati) interessati dall'interruzione; di conseguenza, anche gli indennizzi vanno computati per ogni singolo servizio interessato. Tale criterio è pacificamente seguito dall'Autorità (si veda, da ultimo, la delibera n. 93/10/CIR del 15 novembre 2010), nonché dalla stessa società Vodafone nella propria Carta del cliente, ove sono stati individuati standard di qualità per ogni tipologia di servizio (voce o dati) erogabile su utenza fissa. Applicando tale criterio alla controversia in esame, questa Autorità dispone quindi che l'operatore Vodafone Omnitel N.V. corrisponda alla società istante un indennizzo per ogni servizio non erogato.

Infine, in merito ai servizi interessati dal malfunzionamento l'operatore si è limitato a dichiarare, in sede di udienza, che solo il servizio dati era interessato dal disservizio. L'Autorità, alla luce delle dichiarazioni contrastanti delle parti, ha perciò provveduto a richiedere idonee allegazioni documentali alle parti, cui il solo utente ha risposto ribadendo che i servizi non erogati sono due (voce e dati) e depositando fattura a sostegno; si ritiene, perciò, verosimile la dichiarazione del rappresentante della società XXX.

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 malfunzionamento dei servizi. Inoltre, avendo l'operatore indicato in 150 ore il periodo necessario per riparare i malfunzionamenti nel 95 % dei casi, si ritiene opportuno sottrarre tale lasso temporale (che per comodità si arrotonda in 6 giorni) dal periodo di 45 giorni che ha visto la sospensione dei due servizi attivati sull'utenza considerata. Si reputa, pertanto, che l'operatore debba indennizzare l'utente per un periodo pari a 39 giorni, da considerare per entrambi i servizi oggetto di malfunzionamento, per un totale di 78 giorni.

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 100, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella regione di residenza dell'utente e che lo stesso vi ha presenziato tramite un suo delegato così come tramite suo delegato ha presenziato all'udienza svolta dinanzi 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. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento dell'istanza formulata da XXX s.r.l., è tenuta a corrispondere all'utente – a mezzo assegno o bonifico bancario – euro 10,00 per ogni giorno di sospensione (relativamente a ciascun servizio dell'utenza), come previsto dalla Parte III – Indicatore 1 della Carta dell'utente della Società, per un totale di 78 giorni, per un ammontare complessivo di euro 780,00;

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00, quale rimborso delle spese da lui sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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 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.

La presente delibera è notificata alle parti e resa disponibile sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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.

Roma, 28 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola