

DELIBERA N. 64/10/CIR

Definizione della controversia
Associazione Fondazione Amici dei Cani / Vodafone Omnitel N.V.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 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.182/02/CONS "Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti" poi sostituito dal Regolamento adottato con delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

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 acquisita al Prot. n. 45367/2006 con la quale l'Associazione "Fondazione Amici dei Cani" ONLUS, in persona del Presidente Dr. Antonio de Gennaro, 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 Prot. Agcom U/66807/2006 con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 22 gennaio 2007, poi rinviata al 16 febbraio 2007 con nota Prot. Agcom U/6409/2007;

VISTA l'ulteriore nota Prot. Agcom U/19181/2007, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori, disponendo, su richiesta della parte istante, la sostituzione del funzionario responsabile del procedimento, ha riconvocato le parti per la discussione della controversia all'udienza del 5 aprile 2007;

VISTA la memoria acquisita al Prot. Agcom 5947/2007 con la quale la Società Vodafone ha esposto la propria posizione rispetto a quanto lamentato dall'utente;

UDITA la parte istante alla predetta udienza del 5 aprile 2007, durante la quale l'operatore non era munito della delega prevista dal Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

L'utente nella propria istanza ha lamentato l'improvvisa disattivazione della linea telefonica mobile n. xxxx da parte della Società Vodafone N.V., illustrando altresì l'inutilità di tutti i tentativi effettuati per ottenere la riattivazione rivolgendosi all'azienda.

L'utente ha spiegato, infatti, depositando idonea documentazione, che dopo la sospensione della linea la Società non ha fornito chiarimenti e ha fatto pervenire una richiesta di pagamento, datata 25 maggio 2006, con contestuale diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 del Codice civile.

L'utente si è dunque visto costretto a rivolgersi al Corecom per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, non andato a buon fine. A seguito del fallimento della conciliazione, l'utente si è rivolto all'Autorità per definire la controversia, chiedendo, in generale, i danni sofferti per quanto avvenuto.

La Società Vodafone Omnitel, sin dalla fase di conciliazione, ha contestato la ricostruzione fornita dall'utente ed ha spiegato di aver tentato di risolvere bonariamente la vicenda, sia con il tentativo di sostituire la SIM ormai disattivata e non più recuperabile, sia tramite un'offerta transattiva (che effettivamente risulta in atti, con data 29 giugno 2006, ma è generica – nel senso che non chiarisce i motivi della intervenuta disattivazione – ed è relativa alla chiusura di tutte le controversie pendenti in quel periodo fra l'utente e la Società).

Nel corso del procedimento di definizione, inoltre, la Società ha spiegato di aver agito secondo le previsioni contrattuali: in particolare, Vodafone Omnitel ha affermato che la vicenda ha riguardato *“il mancato pagamento dell'anticipo conversazioni”*, che sarebbe stato richiesto all'utente nel corso del contratto, a causa del mutamento delle modalità di pagamento (da addebito su carta di credito a bollettino postale).

In pratica la società ha spiegato che *“uno degli addebiti non è andato a buon fine per rifiuto del gestore dei servizi bancari, conseguentemente il sistema informatizzato di fatturazione ha emesso automaticamente il conto corrente postale de quo da doversi impiegare per l'esecuzione del relativo pagamento. Altrettanto automaticamente, in simili casi, muta la modalità di*

pagamento e cioè dall'addebito su carta di credito a conto corrente postale, con richiesta di pagamento dell'anticipo conversazioni".

Preso atto di queste difese, l'utente, durante l'udienza di discussione, ha insistito nelle proprie richieste, affermando in primo luogo che la sospensione della linea non era comunque giustificata poiché il pagamento con carta di credito era relativo al canone di locazione di un apparato telefonico e non riguardava quanto eventualmente dovuto per l'utilizzo della linea telefonica (sebbene tale differenziazione non risulti in atti). Sul punto, nel corso della medesima udienza, l'utente ha depositato una lettera del 9 giugno 2006 ricevuta dalla Società emittente la Carta di credito, nella quale erano riepilogate – con la sola indicazione dell'importo – le posizioni debitorie rilevate nei confronti del gestore.

Per quanto riguarda l'anticipo conversazioni, inoltre, l'utente ha depositato la fattura emessa da Vodafone Omnitel in data 18 maggio 2006 a chiusura del contratto (relativa al complessivo periodo di fatturazione 10 gennaio 2006 / 9 maggio 2006), per un totale di euro 51,86, risultanti dalla differenza tra l'addebito delle penali per la definizione contrattuale (euro 100,00) e le somme restituite dalla Società Vodafone a titolo di *Anticipo Chiamate* (euro 50,00).

2. Valutazioni

Per definire la controversia occorre valutare se il comportamento del gestore nel sospendere la linea per mancato pagamento sia stato contrattualmente corretto, anche sotto il profilo della gestione dei numerosi conseguenti reclami inoltrati dall'utente (al riguardo si noti che la stessa Società ha riconosciuto in atti l'esistenza di lettere e diffide inviate dall'Associazione istante).

Si deve tuttavia premettere, viste le richieste dell'utente relative ai danni sofferti a causa dell'agire della Società, che in questa sede è possibile, in ipotesi, liquidare soltanto gli indennizzi previsti dal contratto, mentre rimane ferma la possibilità di agire dinanzi alla Magistratura per l'eventuale maggior danno.

Per quanto riguarda il primo profilo da esaminare, relativo alla sospensione della linea per l'esito negativo di un addebito bancario e al mancato pagamento dell'anticipo conversazioni fatturato al momento della variazione delle modalità di pagamento (da carta di credito a bollettino postale), si deve notare l'incongruenza delle spiegazioni fornite nella memoria della Società Vodafone Omnitel su quest'ultimo aspetto, in quanto risulta in atti la fattura del 18 maggio 2006, nella quale la stessa Società procede alla restituzione, in compensazione, delle somme pagate dall'utente a titolo di "Anticipo Chiamate".

Non si comprende, pertanto, e comunque non è stato spiegato, perché la Società afferma che la controversia concerne "*il mancato pagamento dell'anticipo conversazioni*".

Resta tuttavia accertato che l'utente ha avuto una posizione debitoria nei confronti del gestore, posto che ciò risulta *de plano* dalla missiva della Società emittente la Carta di credito nella quale sono riepilogati i mancati pagamenti.

Si può quindi affermare che – stanti quei mancati pagamenti – la Società Vodafone Omnitel aveva teoricamente la possibilità contrattuale di sospendere il servizio; tuttavia la Società non ha chiarito se le somme rimaste inevase coincidevano con il totale delle fatture emesse ovvero se

esse erano relative soltanto ad alcune prestazioni, con la conseguenza che, in quest'ultimo caso, la Società medesima avrebbe potuto sospendere soltanto il servizio interessato dal mancato pagamento.

Inoltre, si deve anche notare – così passando al secondo profilo di esame, relativo ai reclami prontamente proposti avverso la sospensione – che in ogni caso l'utente avrebbe avuto il diritto di conoscere esattamente il motivo per cui era ritenuto inadempiente, così da avere la possibilità di rimediare ovvero di far consapevolmente valere le sue ragioni (per esempio l'utente avrebbe potuto dimostrare per tempo la sua tesi relativa al fatto che i mancati pagamenti corrispondevano al canone per l'uso di un apparecchio e non al traffico effettuato).

Il silenzio dell'operatore e la mancata gestione delle richieste dell'utente, invece, ha comportato il perdurare della sospensione e la conseguente perdita del numero di utenza, che – già alla data del 29 giugno 2006, nella proposta transattiva inviata – il gestore ha ritenuto di non poter mantenere attivo, continuando tuttavia a non fornire alcuna spiegazione su quanto avvenuto.

Questa mancanza nell'obbligo di trasparenza e di dialogo con il cliente risulta ancor più grave se si considera che, come si evince dalla missiva della Società emittente della Carta di credito, i primi pagamenti rimasti inevasi sono davvero di scarso valore (9 euro).

Conseguentemente è ragionevole ritenere che se il gestore avesse fornito un'adeguata risposta alle doglianze dell'utente, motivando come dovuto il proprio agire, le questioni insorte – per la loro semplicità e contenuta rilevanza economica – ben avrebbero potuto essere definite in via immediata e di correttezza fra le parti del rapporto, senza sfociare nella sospensione *sine die* del servizio, come poi è avvenuto.

Si ritiene pertanto che l'Associazione istante abbia diritto alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati, secondo quanto previsto dagli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e che, in linea con quanto sopra esposto in ordine alla necessità di una migliore gestione del cliente, la stessa abbia inoltre diritto ad un indennizzo per la sospensione intervenuta *sine die* con successiva perdita della numerazione, lamentata anche in via d'urgenza dinanzi al Corecom; allo stesso modo, infine, si ritiene equo affermare, visto il lungo periodo di sospensione e le sue conseguenze sulla disponibilità della numerazione, la necessità della definitiva chiusura della situazione debitoria eventualmente ancora presente nei sistemi aziendali per la Sim oggetto di controversia.

Per quanto riguarda gli importi di indennizzo da liquidare, rispetto alla mancata risposta al reclamo il calcolo va effettuato, in base ai criteri già applicati da quest'Autorità, moltiplicando l'importo previsto dalla attuale Carta dei servizi di Vodafone Omnitel N.V. per tale fattispecie (euro 5 *pro die*) per 110 giorni intercorrenti tra il 13 luglio 2006 compreso (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo del 29 maggio 2006, di cui la Società ha dato atto nella propria missiva) e il 31 ottobre 2006, data dell'udienza di conciliazione, che è di riferimento in quanto nel corso della stessa l'utente poté infine interloquire con Vodafone Omnitel N.V. sul suo specifico caso.

L'indennizzo totale da mancata risposta al reclamo è pertanto pari a euro 550,00, dovendosi prescindere dal correlato massimale di euro 50,00 previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto la relativa applicazione violerebbe, 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 delle questioni controverse, 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.

Per quanto riguarda invece l'intervenuta sospensione, avendo riguardo anche alla perdita della numerazione, in assenza di indicazione precisa del *dies a quo* il periodo di riferimento per il calcolo può essere il medesimo (senza contare i 45 giorni necessari a rispondere al reclamo), ma il parametro di indennizzo *pro die* è quello di 10 euro indicato nella Carta dei servizi della Società Vodafone per l'assenza di linea.

L'indennizzo totale per questi disservizi è dunque pari a euro 1.550,00 (vale a dire euro 10 per 155 giorni), dovendosi anche in questo caso prescindere dal massimale previsto dalla Carta dei servizi per le ragioni già esposte sopra.

RITENUTO per quanto precede che la domanda proposta dalla Associazione Amici dei Cani sia da accogliere nel senso esplicito, con affermazione del diritto della stessa ad ottenere gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo e la sospensione dei servizi, con conseguente perdita della numerazione;

RITENUTO altresì che sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, considerato che lo stesso, nel corso della conciliazione, ha dovuto richiedere per due volte l'intervento del Corecom in via d'urgenza;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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

L'accoglimento, nei termini di quanto esplicito, dell'istanza presentata dalla Associazione "Fondazione Amici dei Cani" ONLUS nei confronti della Società Vodafone Omnitel N.V..

La Società Vodafone Omnitel N.V. è pertanto tenuta a riconoscere alla Associazione Amici dei Cani, in persona del legale rappresentante Dott. Antonio De Gennaro, tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ii. euro 1.550,00 (millecinquecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la prolungata sospensione e la ingiusta perdita della numerazione;
- iii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

La Società è altresì tenuta ad azzerare l'eventuale posizione debitoria ancora aperta a carico della Associazione istante per i fatti oggetto di controversia, ritirando al contempo le relative pratiche di recupero crediti.

Le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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'art. 18, comma 3, della delibera 182/02/CONS, e, attualmente, ai sensi dell'19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia è un atto vincolante che costituisce quindi un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259; la società è pertanto tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

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

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, 22 luglio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola