Delibera n. 69/11/CIR

Definizione della controversia A. K. / Vodafone Omnitel N.V.
(GU14 n. 834/10)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 giugno 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 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, ed il relativo Allegato A, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed 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 3 novembre 2010 (prot. n. 63792), con la quale l'utente, rappresentata e difesa dall'avv. Alessandro Malice, 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 novembre 2010 (prot. n. 65879), 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 21 dicembre 2010;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTA la nota del 21 aprile 2011 (prot. n. 18865), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alla società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la nota di Vodafone Omnitel N.V. del 26 aprile 2011 (prot. n. 20660 del 3 maggio 2011) in risposta alla predetta richiesta;

VISTA la proposta del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante ha lamentato la mancata fruizione del servizio dati sulla propria scheda SIM Internet ricaricabile per una durata di 30 giorni.

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

i. l'utente ha attivato una SIM Internet ricaricabile della società Vodafone Omnitel N.V. in data 9 luglio 2010;

ii. il servizio dati, tuttavia, non è stato reso fruibile per la persistente instabilità del segnale, causa di continue disconnessioni del terminale per un periodo imprecisato pari a 30 giorni;

iii. a fronte della mancata fruizione del servizio, l'utente ha dichiarato che il relativo credito ricaricato sulla scheda SIM veniva però costantemente prelevato dall'operatore.

Per questi motivi, l'utente ha chiesto a questa Autorità l'indennizzo per la mancata fruizione dei servizi per un periodo pari a 30 giorni, il rimborso delle spese alternative per fruire del servizio non erogato, oltre al rimborso delle spese procedura ed al risarcimento di eventuali danni.

In sede di udienza l'operatore ha dichiarato che l'utente non ha mai richiesto l'attivazione del servizio dati. Ai sistemi di Vodafone risulta la sola attivazione di un servizio di fonia ricaricabile, in data 9 luglio 2010. Inoltre, in merito a tale servizio non risultano reclami da parte dell'utente né alcuna segnalazione al Servizio clienti. Da ultimo, Vodafone ha evidenziato che il disservizio relativo alla lentezza di connessione non integra alcuna fattispecie indennizzabile così come da Carta servizi. Tali circostanze sono state ribadite in sede di risposta a supplemento istruttorio disposto da questa Autorità, in cui l'operatore ha dichiarato che le date di inizio e fine del periodo di mancata fruizione dei servizi non sono state in alcun modo indicate dalla sig.ra A. K. né quest'ultima ha mai contattato le competenti strutture di Vodafone per segnalare il

disservizio. Ciò ha impedito di svolgere le dovute verifiche alla Società, la quale è restata all'oscuro dei disturbi del segnale che hanno interessato l'utenza in oggetto.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, le richieste dell'utente non possono essere accolte per le ragioni che seguono.

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la 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”*. Pertanto, domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Ciò premesso, dagli atti non risulta che l'utente abbia presentato reclamo nei confronti dell'operatore o si sia comunque attivato per segnalare all'operatore il disservizio. In effetti, la nota allegata all'istanza introduttiva di questo procedimento risulta datata 17 agosto 2010, ma è priva di una qualsivoglia ricevuta che comprovi l'avvenuto invio; ciò la rende, dunque, inutile da un punto di vista indiziario. Inoltre, essa risulta inviata ai numeri di fax nn. 800034622 e 800227755, che non sono però quelli predisposti dall'operatore per segnalare disservizi e malfunzionamenti. Ne segue che la Società non ha potuto avere contezza del guasto e non ha, quindi, potuto provvedere alla sua risoluzione. Tale circostanza è stata, del resto, confermata dalla stessa Vodafone, che ha affermato, sia in sede di udienza che in sede di memoria, di non avere a sistema traccia di alcun reclamo o tentativo di contatto esperito dall'utente, in via cartacea, telematica o telefonica. Questa Autorità ritiene, quindi, di escludere la responsabilità di Vodafone per il disservizio lamentato, atteso che l'istante avrebbe dovuto farsi parte diligente contattando l'operatore per renderlo edotto dei problemi riscontrati.

Del resto, analoga diligenza dovrebbe essere usata nella proposizione dell'istanza di definizione della controversia innanzi questa Autorità. Nel caso di specie, al contrario, l'istante ha formulato una generica domanda di indennizzo per trenta giorni di malfunzionamento del servizio dati sulla propria ricaricabile, senza precisare in alcun modo il periodo in cui il disservizio si sarebbe prodotto. Ebbene, la mancata precisazione delle date esatte in cui il disservizio sarebbe occorso non ha consentito all'operatore la ricostruzione della vicenda.

Da ultimo, l'istanza risulta priva di qualsivoglia documento che comprovi spese alternative per fruire del servizio, che l'utente dichiara di aver dovuto sostenere per fare fronte al malfunzionamento.

Ciò premesso, si ritiene che la parte istante non abbia corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'operatore, a causa della genericità delle richieste e delle allegazioni nonché dell'assenza di qualunque reclamo o contatto con l'operatore. La relativa domanda, quindi, va respinta.

RITENUTO, pertanto, che la richiesta dell'istante in ordine al riconoscimento di un indennizzo per la sospensione del servizio dati addebitabile alla società Vodafone Omnitel N.V. per un periodo di trenta giorni non possa trovare accoglimento;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra A. K. in data 3 novembre 2010.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto Legislativo 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, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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