

DELIBERA n. 731/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'ORAZIO / VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 665/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 19 dicembre 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*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, recante "*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*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e s.m.i , di seguito "Regolamento" ;

VISTA la delibera dell'Autorità 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*", e s.m.i.;

VISTA l'istanza del 26 aprile 2013 (mod. GU14), prot. n. 21692, con la quale il sig. D'Orazio, ha chiesto l'intervento di questa Autorità per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 4 luglio 2013, prot. n. 36753/13, 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 24 luglio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha lamentato, nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V., la sospensione del servizio per il periodo dal 26 gennaio 2012 al 18 marzo 2013, data dell'effettivo rientro in Telecom Italia.

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

a) in data 19 dicembre 2011 l'istante accettava l'offerta "Vodafone Casa Adsl" tramite *vocal order*;

b) in data 12 gennaio 2012 ritirava l'apparato "Vodafone Station" necessario per il collegamento alla rete internet;

c) dopo essere venuto a conoscenza che il servizio oggetto del contratto non permetteva di collegare più apparati telefonici, di ricevere e trasmettere comunicazioni fax né di collegare l'apparato al sistema di allarme della propria abitazione, decideva di recedere dal contratto, mediante raccomandata A/R, inviata il 15 gennaio 2012;

d) in data 26 gennaio 2012, nonostante l'esercizio del diritto di recesso, l'utenza telefonica ha cessato di funzionare per definitivo passaggio a Vodafone;

e) sebbene non potesse usufruire del servizio, Vodafone Omnitel N.V. emetteva la fattura n. AC02041351;

f) dopo la contestazione della suddetta fattura, la Vodafone Omnitel N.V. procedeva all'emissione della nota di credito ad integrale storno della stessa, con causale "*errata fatturazione storno totale*";

g) ciò nonostante la società Vodafone Omnitel N.V. continuava ad inviare fatture, che non venivano né contestate né pagate;

h) in data 19 novembre 2012, l'istante riceveva raccomandata dalla Vodafone Omnitel N.V. con la quale si comunicava la risoluzione del contratto a causa del mancato pagamento di precedenti fatture;

i) infine, dopo numerosi contatti, solo in data 18 marzo 2013 l'utente ha ottenuto l'effettivo rientro in Telecom Italia.

Ciò premesso, l'istante ha chiesto, mediante l'intervento di questa Autorità:

i) l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto;

ii) l'indennizzo per la sospensione del servizio;

iii) l'indennizzo per la mancata gestione reclamo;

iv) il rimborso delle spese di attivazione procedura.

La società Vodafone Omnitel N.V., in sede d'udienza, ha precisato che il diritto di recesso è stato esercitato dall'utente, oltre il termine previsto, ma che, ciò nonostante, ha

comunque provveduto al rientro della numerazione in Telecom Italia; tuttavia, la dismissione con rientro è stata respinta dal gestore Telecom con causale “*rifiutata definitivamente per impossibilità tecnica*”.

Il predetto operatore ha altresì evidenziato di aver dato pronta esecuzione alle richieste dell’utente, producendo copia delle schermate del sistema di gestione dei clienti, delle quali risultano la gestione delle richieste relative allo storno delle fatture ed alla cessazione del servizio con rientro in Telecom Italia, nonché vari tentativi di contatto con il cliente.

II. Motivi della decisione

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

Per quanto concerne l’attivazione del servizio, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo in quanto, come precisato dall’articolo 8 della delibera n. 73/11/CONS, tale l’indennizzo è previsto nell’ipotesi di “attivazione di servizi non richiesti”.

Nel caso di specie, invece, lo stesso istante ha accettato l’offerta propositagli dalla Vodafone N.V., mediante *vocal order* con la consapevolezza di accettare il servizio fornitogli dal predetto operatore. D’altronde quest’ultimo, non appena ricevuta la lettera di recesso, ha immediatamente avviato la procedura per il rientro della numerazione in Telecom Italia.

Al contrario, è da ritenersi avviata la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio.

La società Vodafone Omnitel N.V., infatti, non ha fornito alcuna motivazione circa la sospensione del servizio voce sulla linea 0421596xxx, né ha dato dimostrazione di aver effettivamente erogato il servizio.

In effetti, la stessa società Vodafone Omnitel N.V., dopo la contestazione, da parte del sig. D’Orazio, della fattura n. AC02041351, ha provveduto all’emissione di nota di credito per l’intero importo della stessa, con causale “*errata fatturazione storno totale*”, atteso che l’istante non aveva usufruito del servizio.

In effetti, nonostante, la Vodafone Omnitel N.V. ha continuato ad inviare fatture, che però l’istante non pagava né contestava, e, proprio per tali ragioni, la predetta società, in data 19 novembre 2012, ha proceduto alla risoluzione del contratto.

Solo in data 18 marzo 2013, come confermato dalla Vodafone Omnitel N.V. in sede di udienza, dopo l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione avvenuto dinanzi al Co.re.com Veneto, veniva effettuato il passaggio a Telecom Italia ed il ripristino della linea telefonica.

La Società Vodafone Omnitel N.V., quindi, è tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo per il disservizio occorso, tenuto conto di quanto disposto dall’articolo 5, comma 1, dell’allegato “A” della delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale: “*nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.*”.

Per quanto attiene, invece, alla richiesta relativa all'indennizzo per mancata gestione dei reclami, occorre evidenziare che la società Vodafone Omnitel N.V. ha dato pronta esecuzione alle richieste dell'istante, come dimostrano le schermate depositate in sede di udienza. Pertanto tale richiesta non è accoglibile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo di euro 100,00 considerato che l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione presso il Co.re.com e che l'utente non ha presenziato personalmente dinanzi all'Autorità, bensì in audio conferenza.

CONSIDERATO che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla disattivazione del servizio voce sull'utenza n. 0421596xxx, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la disattivazione dei servizi voce sull'utenza in epigrafe è ascrivibile alla società Vodafone Omnitel N.V.;

RITENUTO, pertanto, che in relazione alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio la società Vodafone Omnitel N.V. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo, da computare secondo i parametri previsti dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

RITENUTO, inoltre, che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta;

RITENUTO, infine, che sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. D'Orazio nei confronti della Società Vodafone Omnitel N.V..
2. La Società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

i) la somma di euro 4.160,00 (quattromilacentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi fonia e dati (euro 5,00 per ciascun servizio per 416 giorni complessivi di interruzione del servizio), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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. 19, comma 3, del Regolamento 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani