

DELIBERA n. 734/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
MARKET VISCONTI & CO. / VODAFONE OMNITEL N.V. (TELETU)
(GU14 n. 562/13)**

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

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" ;

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 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 29 marzo 2013, acquisita al protocollo generale al n. 17055/13 con la quale la società Market Visconti & Co. 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.(Teletu);

VISTA la nota del 27 maggio 2013, prot. n. 27790, 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 18 giugno 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. la mancata attivazione dei servizi richiesti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato che in data 10 gennaio 2012 sottoscriveva il contratto con Vodafone Omnitel N.V., ma ciò nonostante il predetto operatore non ha mai provveduto all'attivazione della linea, né ha mai reso edotto l'istante circa gli impedimenti tecnici amministrativi ostativi alla procedura di migrazione.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto il pagamento dell'indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza di tipo business dal 10 gennaio 2012 (data della sottoscrizione del contratto) al 18 dicembre 2012 (data dell'udienza di conciliazione al Co.re.Com. Campania), lo storno delle fatture eventualmente emesse, nonché indennizzo per spese di attivazione procedura.

La Vodafone Omnitel N.V., in sede di udienza ha dichiarato che nei propri sistemi è presente solo un contratto cartaceo, scartato in seguito a verifiche di controllo per "*omesso carattere di controllo del codice segreto*", "*omessi luogo e data di firma del contratto*" ed "*omesso il costo dell'offerta*".

La predetta società ha anche evidenziato che dai documenti presenti in atti non è possibile determinare la data di attivazione e non sono presenti reclami in relazione alla mancata migrazione.

Nondimeno, in ottica puramente conciliativa, l'operatore Vodafone ha proposto un indennizzo a ristoro dei disservizi sulla predetta utenza, che l'istante ha rifiutato.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Per quanto concerne la ritardata migrazione, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo, atteso che il contratto concluso dalle parti e allegato agli atti manca di alcuni elementi essenziali, quali la data ed il luogo della sottoscrizione nonché il costo dell'offerta; inoltre l'operatore, in sede di udienza, ha altresì affermato che "*a quanto risulta non è possibile determinare la data di richiesta attivazione*", atteso che nel contratto manca la data della sottoscrizione.

In secondo luogo occorre precisare che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, antecedente alla istanza presentata al Co.re.com Campania.

Pertanto, può considerarsi fondata l'argomentazione della società Vodafone Omnitel N.V. secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Co.re.com,

in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio e, dunque, intervenire per risolverlo. Ne discende, quindi, l'impossibilità di accertare a carico dell'operatore alcuna responsabilità per i fatti lamentati, suscettibile di applicazione delle disposizioni in materia di indennizzi, di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Anche la richiesta relativa allo storno delle fatture emesse non può ritenersi accoglibile, in quanto, non avendo mai proceduto alla migrazione del numero, allo stato non risultano emesse, da parte di Vodafone Omnitel N.V., né documentate fatture in relazione al servizio lamentato.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento stante l'accertata infondatezza delle domande di parte istante.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di non poter accertare alcuna responsabilità capo alla società Vodafone Omnitel N.V. in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società Market Visconti & Co. S.r.l.

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

Francesco Posteraro

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani