



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 77/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BAHNARU/VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 1380/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 luglio 2014;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 176/14/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” (l’allegato A);

VISTA l’istanza del Sig. Bahnaru del 10 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel maggio 2011 il sig. Bahnaru ha sottoscritto un contratto, in atti, con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. (TeleTu) per l'attivazione di una nuova linea telefonica;

b. ciò nonostante l'operatore non ha proceduto con l'attivazione della linea né lo ha reso edotto circa gli adempimenti tecnici amministrativi ostativi a tale adempimento.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi di telefonia fissa e dati;

ii. lo storno di eventuali fatture emesse;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

1. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel B.V., nel corso dell'udienza ha rappresentato che *“in relazione alle richieste dell'Istante, il contratto allegato risulta irregolare ed incompleto atteso che manca della data, dei riferimenti del dealer e di alcuni dettagli relativi all'indirizzo di attivazione del servizio. Inoltre, in atti non risulta prodotto alcun reclamo (né v'è almeno un riferimento a qualche forma di reclamo) che possa dimostrare un interesse all'attivazione del servizio. Invero, il GU14 dovrebbe rappresentare una risorsa finale per l'utente, che è tenuto a dimostrare di aver provato a risolvere eventuali problematiche in primissima istanza tramite i canali interni dei gestori di telefonia. Ciò posto, chiede il rigetto dell'istanza”*.

2. Motivazione della decisione

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

La richiesta *sub i*), di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Adsl e fonia su nuova utenza telefonica, non può trovare accoglimento, in quanto, *in primis*, il contratto concluso tra le parti (e allegato agli atti) manca di alcuni elementi essenziali, quali la data ed il luogo della sottoscrizione nonché il costo dell'offerta (come, tra l'altro eccepito dall'operatore Vodafone in sede di udienza), risultando, pertanto, impossibile per l'operatore procedere all'attivazione dell'utenza.

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 B.V. (pronunciata in udienza) secondo la quale, in assenza di un atto di impulso di parte *“[c]he possa dimostrare un interesse all'attivazione del servizio”*, la medesima società non è stata messa in condizioni di adoperarsi per risolvere il disservizio, procedendo all'attivazione della linea telefonica. Ne discende, quindi,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 *sub ii)*, relativa allo storno delle fatture emesse, non può ritenersi accoglibile in quanto la società Vodafone, per quanto emerso in sede istruttoria, non ha emesso alcuna fattura in relazione a quanto lamentato da parte istante né, d'altronde, quest'ultimo ha documentato l'emissione di fatture da parte dell'operatore convenuto.

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

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Bahnaru nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 17 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani