

## **DELIBERA N. 84/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

NNNN / Vodafone Omnitel N.V.

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 2007;

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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza dell'8 giugno 2006 con la quale la sig.ra NNNN ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con Vodafone Omnitel N.V. avente ad oggetto l'interruzione del funzionamento della carta e la conseguente perdita di tutti i dati registrati nella memoria SIM;

VISTA la nota del 27 giugno 2006, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

UDITE le parti nell'udienza del 12 luglio 2006;

VISTA la memoria depositata dalla società convenuta.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia**

L'avv. NNNN, detentrica della SIM card n. 893910750000688644-6, associata alla utenza di telefonia mobile n. 349XXXX, lamenta l'improvvisa interruzione del funzionamento della suddetta SIM card e la perdita di tutti i dati registrati nella memoria SIM.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) in data 18.03.2003, cercando di contattare telefonicamente un cliente, constatava che ogni tentativo di utilizzo della scheda SIM era precluso;
- b) immediatamente l'utente contattava l'operatore del servizio assistenza "190", il quale accertava una "cessazione" irreversibile della carta;
- c) in data 19 marzo 2003 la società Vodafone provvedeva alla sostituzione della SIM CARD, divenuta inutilizzabile, con un'altra;
- d) in data 26 marzo 2003 l'utente inviava formale reclamo, a mezzo raccomandata A.R., alla Vodafone N.V., ribadendo che la disattivazione della SIM non era stata mai richiesta e chiedendo, pertanto, il risarcimento dei danni patiti;
- e) in assenza di qualsiasi riscontro al predetto reclamo, l'istante provvedeva ad avviare la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'Ufficio di conciliazione della Camera arbitrale di Bari, che si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Vodafone N.V., nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato quanto segue:

- a) la disattivazione della SIM card non è mai avvenuta, né su iniziativa dell'operatore né su richiesta del cliente; pertanto il mancato funzionamento della stessa va addebitata esclusivamente al suo accidentale danneggiamento.
- b) al verificarsi di una simile eventualità la società Vodafone può solo sostituire la SIM card con una nuova, al fine di garantire all'utente il medesimo numero telefonico, senza la possibilità di recuperare i dati presenti sulla SIM medesima, inaccessibili per l'operatore;
- c) pertanto nulla può essere imputato alla società in relazione al caso *de quo*.

### **II. Risultanze istruttorie**

Sulla base degli scritti difensivi prodotti dalle parti, nonché dagli elementi conoscitivi acquisiti al procedimento, è risultato che:

1. nessun motivo che giustificerebbe la volontaria disattivazione della scheda da parte della Vodafone N.V. è stato rilevato; infatti non vi è stata alcuna contestata morosità dell'utente né alcuna richiesta di cessazione del contratto da parte di quest'ultimo, anzi la immediata sostituzione della SIM con altra associata alla medesima numerazione dimostra che l'interruzione del funzionamento non è dipesa da vicende attinenti ai rapporti contrattuali intercorrenti tra le parti;

pertanto è ragionevole supporre che i problemi riscontrati attengano alla SIM e non al servizio;

2. a fronte del reclamo proposto a mezzo fax in data 26 marzo 2003 e con raccomandata ricevuta dall'operatore il successivo 31 marzo 2003, Vodafone Omnitel non ha dato riscontro alcuno a detto reclamo, se non, in via indiretta, in sede di conciliazione.

### **III. Motivi della decisione.**

Nel caso di specie, l'improvvisa interruzione del funzionamento della SIM card non risulta essere dipesa da interventi sul sistema, bensì dal danneggiamento materiale della stessa, che non può ritenersi causata da ragioni di carattere tecnico prevedibili dall'operatore. Dalle risultanze istruttorie, infatti, non si riviene alcun elemento che possa far presumere la disattivazione volontaria della SIM card da parte dell'operatore, ovvero una anomalia tecnica idonea a configurare una responsabilità in capo allo stesso.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della SIM, come può ritenersi la fattispecie in esame, l'obbligazione ascrivibile all'operatore attiene alla messa a disposizione dell'utente di una nuova scheda, al fine di ripristinare l'utenza con il medesimo numero telefonico, come nei fatti prontamente avvenuto, mentre non sarebbe ravvisabile a suo carico l'obbligo di ripristinare i dati e i contatti personali in essa registrati, non essendo l'operatore nella possibilità di disporne né di venirne in possesso. D'altronde va considerato che l'utente avrebbe potuto, in ogni caso, evitare il pregiudizio lamentato usufruendo della possibilità di salvare i contatti e i dati personali, oltre che sulla SIM, anche sulla memoria del telefono cellulare, ovvero con altre modalità di archiviazione.

Pertanto l'unico rilievo che, per il caso di specie, può muoversi nei confronti della società convenuta attiene al mancato riscontro al reclamo presentato dall'utente con raccomandata ricevuta dal destinatario in data 31 marzo 2003.

A tal proposito va rammentato che la delibera 179/03/CSP, con cui si approva la Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, è stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003, e che gli organismi di telecomunicazioni erano tenuti ad adeguare le proprie carte dei servizi alle disposizioni ivi contenute entro sessanta giorni dalla sua entrata in vigore.

Entro tale termine, dunque, la Vodafone Omnitel era tenuta ad adeguare la propria Carta dei servizi alle disposizioni della Direttiva; in particolare, ai sensi dell'articolo 8 comma 4 della predetta direttiva, detto operatore avrebbe dovuto prevedere un termine per la risposta ai reclami dei propri clienti non superiore a quarantacinque giorni. Tale tempistica, quindi, rende la norma non applicabile al caso di specie in quanto, giova rammentare, la fattispecie del mancato riscontro al reclamo può ritenersi esaurita con l'esperimento, il 25 novembre 2003, del tentativo di conciliazione.

Tuttavia sempre al medesimo articolo 8, comma 4, della direttiva può rinvenirsi una ulteriore norma, ad efficacia immediata, che impone all'operatore di comunicare all'utente l'esito del reclamo.

Pertanto, se è vero che la norma sul termine massimo per la risposta al reclamo non risulta applicabile, è altrettanto vero che l'operatore, in ogni caso, era tenuto a rispondere, evidentemente nei termini previsti dalla Carta dei servizi in vigore al momento dei fatti.

Ebbene, la Carta del cliente di Omnitel Pronto Italia vigente all'epoca dei fatti indicava tra gli *standards* specifici un indicatore relativo al tempo massimo per la risoluzione dei reclami di fatturazione, pari a centoventi giorni, per il mancato rispetto del quale era previsto un indennizzo pari a lire diecimila per ogni giorno di ritardo.

Pertanto, stante la omogeneità delle fattispecie, si ritiene di poter applicare una simile previsione di indennizzo al caso in esame, anche alla luce della gravità della violazione di un elementare principio di correttezza nella gestione dei rapporti tra utenti e fornitori di servizi.

RITENUTO, pertanto, che la responsabilità per il pregiudizio derivante dalla conseguente perdita dei dati ivi registrati non può essere addebitata alla società Vodafone Omnitel N.V.;

RITENUTO, tuttavia, che il cliente abbia diritto ad essere indennizzato segnatamente all'omessa risposta al proprio reclamo;

CONSIDERATO che la Carta del cliente Vodafone vigente all'epoca dei fatti prevedeva, con riferimento al mancato rispetto del tempo massimo per la risoluzione del reclamo di fatturazione, un indennizzo pari a lire 10.000 per ogni giorno di ritardo nella risposta rispetto al termine di centoventi giorni;

RITENUTO che al caso di specie possa applicarsi il predetto criterio di indennizzo, e che pertanto il ritardo nella risposta del reclamo vada riferito al periodo intercorrente tra la scadenza del termine di centoventi giorni dalla ricezione del reclamo, corrispondente al 29 luglio 2003, e la data in cui il cliente ha ricevuto una risposta da parte dell'operatore, coincidente con l'esperimento del tentativo di conciliazione avvenuto in data 25 novembre 2003, per un totale di centodiciotto giorni, da moltiplicarsi per l'indennizzo *pro die* di euro 5,16;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 32 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuto a corrispondere, mediante assegno bancario, all'avv. NNNN, per i fatti di cui in premessa, l'indennizzo pari ad euro 608,88, determinato moltiplicando l'importo di euro 5,16 per i centodiciotto giorni di ritardo nella risposta al reclamo dell'utente, così come precisato nella parte motiva.

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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, 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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

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