

DELIBERA N. 88/10/CIR

Definizione della controversia
Sivinvest S.p.A./ Vodafone Omnitel N.V.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n.51559/09/NA del 30 giugno 2009 con la quale la società Sivinvest S.p.A., rappresentata dal dott. Alamia, 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 17 settembre 2009 prot. n. U/72579/09 con la quale la Direzione Tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 17 dicembre 2009;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società Sivinvest S.p.A., in persona del legale rappresentante dott. Alamia, intestataria delle sei utenze di rete mobile nn. xxxx, yyyy, zzzz, qqqq, www, kkkk ha contestato la difformità delle condizioni economiche applicate con quelle contrattualmente sottoscritte, l'improvvisa sospensione che ha interessato le predette utenze per un totale di 58 giorni, nonché la scorretta gestione del cliente da parte della Società Vodafone Omnitel N.V.

In data 14 aprile 2008 la società Sivinvest S.p.A., già cliente Vodafone, sottoscriveva un nuovo contratto le cui condizioni commerciali, confacenti alle esigenze aziendali, venivano proposte a mezzo email dell'8 aprile 2008 dalla società Vodafone Omnitel N.V. al fine di indurre il cliente alla revoca della richiesta di portabilità delle numerazioni verso altro operatore.

Nello specifico, il nuovo profilo contrattuale prevedeva: 1) per la Sim xxxx un canone di euro 70,00/mese per 24 mesi; 2) per le Sim dei piani Vodafone no problem 1500 extra un canone di euro 55,00/mese per 24 mesi (tale condizione in precedenza si applicava solo alla Sim zzzz; 3) per le Sim piano Vodafone no problem 600 extra un canone di euro 35,00/mese per 24 mesi; 4) il rimborso della tassa di concessione governativa per 24 mesi; 5) 1 Vodafone internet Key in omaggio con sconto del 100% per servizio broadband L per 12 mesi; 6) lo sconto del canone Vodafone Mail BB per 12 mesi.

L'utente ha dimostrato, depositando idonea documentazione, di avere ricevuto, a far data dalla sottoscrizione del nuovo contratto, una serie di fatture in cui venivano imputati degli importi inerenti a voci di addebito non dovute, quali ad esempio la tassa di concessione governativa ovvero a canoni maggiorati. Pertanto, alla ricezione di ogni singola fattura a partire dalla n. 8066265735 del 16 aprile 2008, l'istante provvedeva al pagamento degli importi fatturati, contestando al contempo quelli non dovuti.

In data 28 luglio 2008, la società Vodafone Omnitel N.V., riconoscendo la fondatezza del reclamo, comunicava l'emissione di un accredito dell'importo di euro 4.000,00.

Successivamente, la società Vodafone Omnitel N.V., omettendo la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle 6 utenze, continuava a fatturare, a decorrere dal mese di agosto 2008, importi non dovuti, in quanto non rispondenti al profilo contrattuale sottoscritto, sino a procedere in data 9 giugno 2009 alla sospensione del servizio telefonico inerente alle 6 utenze.

L'utente si è dunque visto costretto a rivolgersi al Corecom per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, non andato a buon fine. A seguito del fallimento della conciliazione, l'utente si è rivolto all'Autorità per definire la controversia, chiedendo, in generale, i danni sofferti per quanto avvenuto.

Nelle more della procedura di definizione della controversia innanzi all'Autorità, e precisamente in data 17 settembre 2009 la società Vodafone Omnitel N.V. ha formulato, a chiusura del presente procedimento, una proposta transattiva, che prevedeva l'emissione di due note di credito a storno totale delle fatture n.8046549472 del 16 ottobre 2008 di euro 1.503,26 e n.8096713948 del 16 dicembre 2008 di euro 1.095,00, fermo restando il pagamento da parte della società Sivinest S.p.A. delle fatture residue, e precisamente le nn.8057146774 del 14 febbraio 2009 di euro 825,00, 8017375485 del 17 aprile 2009 di euro 1.150,00, 8037574465 del 17 giugno 2009 di euro 1.201,00 e 8007857072 del 14 agosto 2009 di euro 1.201,00.

Nonostante l'accettazione della proposta transattiva, controfirmata per accettazione in data 1 ottobre 2009, e l'invio della ricevuta di avvenuto bonifico bancario a chiusura della posizione debitoria, la società Vodafone Omnitel N.V., senza rispettare gli impegni in ordine all'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte, ha perseverato nella fatturazione di importi non dovuti e in data 15 ottobre 2009 ha sospeso nuovamente le utenze telefoniche, informando l'utente con ritardo, e precisamente solo in data 26 ottobre 2009, della disattivazione per presunto insoluto di euro 555,35, in difformità a quanto previsto dall'accordo transattivo del 17 settembre 2009.

In data 31 ottobre 2009, la società Sivinest S.p.A. ha inviato formale reclamo, ricevuto dalla società Vodafone Omnitel N.V. in data 4 novembre 2009, rimasto però privo di riscontro.

La società Vodafone Omnitel N.V., in sede di udienza, intravedendo gli estremi di una possibile transazione si è impegnata ad effettuare ulteriori approfondimenti istruttori e di comunicare l'accordo entro il 15 gennaio 2010, termine quest'ultimo disatteso.

II. Motivi della decisione

Dalla documentazione acquisita agli atti si deve riscontrare una copiosa corrispondenza epistolare intercorsa tra l'utente ed il gestore, in quanto a fronte di ogni contestazione inoltrata dall'utente corrisponde una risposta scritta che, sebbene puntuale e tempestiva, non ha denotato una definitiva risoluzione delle problematiche sollevate. Nello specifico, l'intera vicenda si articola sull'indebita fatturazione, conseguente all'erronea contabilizzazione presente nei sistemi informativi sulla base dell'inserimento nelle fatture di importi non dovuti, in quanto riportanti costi inerenti a canoni superiori a quelli pattuiti. Tale circostanza è peraltro comprovata dall'ammissione di responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. contenuta nella nota del 28 luglio 2008, con la quale la società medesima ha riconosciuto un accredito di euro 4.000,00, nonché dalla successiva compensazione prospettata nell'accordo transattivo del 17 settembre 2009, rimasto però disatteso. Di conseguenza, la ripetuta indebita fatturazione e l'assenza di qualsivoglia attività, da parte della società Vodafone Omnitel N.V., atta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'utente, a fronte delle numerose contestazioni, hanno

determinato due ingiustificate sospensioni che hanno interessato il servizio telefonico inerente alle 6 utenze per un periodo complessivo di 58 giorni, alle quali sono susseguite ulteriori contestazioni. La periodicità e l'intermittenza tra i cicli di fatturazione errata e le correlate sospensioni hanno indotto l'utente ad esperire la procedura conciliativa, e all'esito negativo della stessa a chiedere la definizione della controversia presso questa Autorità anche in considerazione del mancato rispetto dell'accordo transattivo formalizzato con nota del 17 settembre 2009.

In particolare, si deve evidenziare la condotta negligente della società Vodafone Omnitel N.V. a seguito della manifestata volontà di risolvere bonariamente la controversia intercorsa con la società Sivinest S.p.A., in quanto la predetta società, a fronte dell'impegno assunto nell'accordo transattivo del 17 settembre 2009, controfirmato dall'utente per accettazione in data 1 ottobre 2009, non solo non ha provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, omettendo la prospettata compensazione tra le partite di credito e quelle di debito, ma ha anche, di converso, proceduto alla sospensione del servizio telefonico dal 15 ottobre 2009 al 12 novembre 2009, disattendendo così i margini dell'accordo.

L'omessa regolarizzazione della posizione amministrativa contabile ha conseguentemente determinato le due sospensioni del servizio telefonico intervenute dal 9 giugno 2009 all'8 luglio 2009 e poi successivamente, a valle dell'accordo transattivo raggiunto, dal 15 ottobre 2009 al 12 novembre 2009: in tale sede la richiesta di liquidazione di un indennizzo può essere accolta limitatamente alla prima sospensione avvenuta dal 9 giugno 2009 all'8 luglio 2009 per il numero complessivo di 30 giorni, in quanto la seconda sospensione, lamentata dall'utente in sede di udienza, è avvenuta nel periodo successivo alla data di deposito dell'istanza di avvio della procedura di definizione della controversia, mentre 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'art. 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Considerato il parametro di 10 euro *pro die* indicato nella Carta dei servizi della Società Vodafone per il computo dell'indennizzo a ristoro della sospensione intervenuta dal 9 giugno 2009 all'8 luglio 2009, l'utente ha diritto alla liquidazione dell'importo di euro 1.800,00 (vale a dire euro 10 per 30 giorni da moltiplicarsi per ciascuna delle 6 utenze), dovendosi anche in questo caso prescindere dal massimale previsto dalla Carta dei servizi per le ragioni già esposte sopra.

CONSIDERATO che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha fornito alcuna motivazione in ordine all'omessa regolarizzazione contabile, alle conseguenti indebite fatturazioni e alle sospensioni che hanno interessato il servizio telefonico, né adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi fatturati;

RITENUTO per quanto precede che la domanda proposta dalla società Sivinest S.p.A. sia da accogliere nel senso esplicito, con affermazione del diritto della stessa ad ottenere l'indennizzo a copertura della sospensione del servizio telefonico che ha interessato le 6 utenze in epigrafe, nonché lo storno degli importi non dovuti allo stato insoluti;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 150,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Umbria, e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto esplicito, dell'istanza presentata dalla società Sivinest S.p.A. nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V..

1. La società Vodafone Omnitel N.V. è pertanto tenuta a riconoscere alla società Sivinest S.p.A., in persona del legale rappresentante dott. Alamia, tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 1.800,00 (milleottocento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio inerente alle 6 utenze dal 9 giugno 2009 all'8 luglio 2009;
- ii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

2. La Società è altresì tenuta ad azzerare l'eventuale posizione debitoria ancora aperta a carico della società istante per i fatti oggetto di controversia, ritirando, al contempo, le eventuali pratiche di recupero crediti, nonché a procedere alla corretta applicazione delle condizioni economiche previste in sede di sottoscrizione contrattuale.

La somma di cui al punto i) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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.

Roma, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola