



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 97/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BEVERE / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 34/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 2015;

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. 390/15/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;

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 l’istanza del Sig. Bevere del 2 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0825828xxx, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone"), la ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL e la mancata attivazione del servizio fax da parte dell'operatore a seguito della migrazione dell'utenza da Telecom Italia S.p.A. a Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. nel mese di marzo 2014, chiedeva la migrazione della propria utenza da Telecom a Vodafone per la fruizione dei servizi fonia, ADSL e fax.
- b. Vodafone attivava in ritardo i servizi voce e ADSL e, nonostante i numerosi reclami scritti ed il regolare pagamento delle fatture, non attivava il servizio fax, da ritenersi ricompreso tra i servizi oggetto del c.d. servizio universale;
- c. in merito alla impossibilità tecnica di attivare il predetto servizio fax, l'operatore era tenuto a provare l'adempimento degli obblighi informativi nei confronti dell'utente, atteso che, nelle condizioni generali di contratto, non è presente alcun riferimento circa l'incompatibilità di tale servizio con la tecnologia utilizzata da Vodafone;
- d. alla fine del mese di novembre 2014, la linea voce rimaneva disservita per circa 10 giorni;
- e. nessun riscontro veniva fornito da Vodafone ai reclami scritti dell'utente.

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

- i. l'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e ADSL;
- ii. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio fax dal marzo 2014 alla data dell'istanza di definizione;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese delle procedure di conciliazione e di definizione.

2. La posizione dell'operatore

In sede di audizione, Vodafone, in relazione alle richieste dell'istante contestava *“la genericità delle contestazioni e l'assenza di qualsiasi evidenza documentale che provi il titolo su cui si fonda la domanda. E infatti, non risulta in atti alcuna richiesta di attivazione del servizio fax in relazione all'utenza oggetto del contenzioso. La*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

circostanza peraltro solo asserita dall'utente dell'utilizzo del fax con il precedente gestore non comporta un obbligo di fornitura di detto servizio in capo a Vodafone a meno che lo stesso non sia stato espressamente richiesto, trattandosi peraltro di servizio accessorio. In ogni caso, in un contatto telefonico con il cliente nel mese di giugno 2014 è stato proposto allo stesso di attivare il servizio Vodafone fax. Si precisa che da tale mese non sono più pervenuti reclami e che l'utente è ancora cliente Vodafone con contratto consumer. In ultimo, si rileva che la richiesta di attivazione è avvenuta in data 28 marzo 2014 ed il servizio è stato attivato 13 maggio 2014 entro i termini previsti dalla carta servizi”.

In considerazione delle proprie difese, Vodafone chiedeva il rigetto dell'istanza di definizione.

Su richiesta di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, Vodafone depositava in atti copia del *vocal order* del contratto concluso tra le parti, della proposta di abbonamento trascritta elettronicamente e delle condizioni generali di contratto.

3. 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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante *sub (i)* di liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e ADSL, la stessa non può trovare accoglimento atteso che nessun ritardo risulta verificatosi nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo di 60 giorni previsto, per detta attività, dalla Carta Servizi Vodafone dell'anno 2014.

Come dichiarato da Vodafone e non contestato dall'istante, infatti, il servizio risulta essere stato attivato il 13 maggio 2014 e, dunque, dopo 46 giorni dalla richiesta di attivazione, avvenuta in data 28 marzo 2014.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub (ii)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio fax dal marzo 2014 alla data dell'istanza di definizione.

In considerazione della documentazione contrattuale depositata dall'operatore su richiesta di integrazione istruttoria ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento, non risulta che in sede contrattuale l'utente abbia richiesto l'attivazione del servizio fax già utilizzato con il precedente gestore telefonico.

Gli unici servizi oggetto del contratto concluso tra l'istante e Vodafone, infatti, sono quello voce e dati; quanto accertato priva di fondamento il rilievo della parte istante secondo il quale il servizio fax rientra nei servizi oggetto del c.d. servizio universale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non può essere accolta altresì la richiesta dell'istante *sub (iii)* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Il primo dei reclami in atti, infatti, trasmesso all'operatore il 12 maggio 2014 e relativo alla ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL, ha trovato riscontro, sia pur per *facta concludentia*, il giorno successivo con l'avvenuta attivazione dei servizi.

Il secondo reclamo prodotto dall'istante, inoltrato all'operatore in data 11 giugno 2014, ha ad oggetto la pretesa carenza informativa in sede contrattuale in ordine alla incompatibilità tecnica tra la tecnologia utilizzata dall'operatore e la fornitura del servizio fax, ma dette doglianze, invero, appaiono infondate e, comunque, formalizzate a seguito di specifiche informazioni fornite all'utente da Vodafone.

Sotto il primo profilo, infatti, non può ravvisarsi un inadempimento dell'operatore degli obblighi informativi e di trasparenza contrattuale dettati dalla normativa di settore ed, in particolare, dalla delibera n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", atteso che le condizioni generali di contratto prodotte da Vodafone indicano che il servizio di connettività offerto tramite la tecnologia ADSL a banda larga ed il servizio di connettività a banda larga offerta in tecnologia radio HSPA (super UMTS) consentono il collegamento alla rete Internet, ad altre reti di comunicazione e di fruire del servizio di telefonia vocale, ed indicano altresì che, nell'ambito dei predetti servizi, alcuni servizi aggiuntivi o supplementari - diversi dall'accesso ad Internet con tecnologia DSL o con tecnologia radio - sono disciplinati da condizioni contrattuali specifiche riportate nelle "*Condizioni particolari di utilizzo*" disponibili nei punti vendita Vodafone o presso il sito internet dell'operatore.

Alla luce del contenuto del reclamo, peraltro, appare verosimile il contatto telefonico menzionato da Vodafone in sede di audizione e nel corso del quale la società avrebbe comunicato all'utente la necessità di attivare il servizio Vodafone Fax al fine di utilizzare il servizio *de quo*.

Tenuto conto che l'istante ha ricevuto, sia in sede contrattuale che in costanza del rapporto negoziale, adeguata informativa circa le particolari condizioni di utilizzo del servizio fax, non appare equo riconoscere l'indennizzo previsto dal "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*" di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS in ragione della sola formalizzazione del reclamo in momento successivo al riscontro ricevuto da parte dell'operatore.

Infine, stante il rigetto dell'istanza, non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. Bereve nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V. per le motivazioni di cui 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 www.agcom.it.

Napoli, 10 settembre 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci