



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 101/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MICROTEK SERVICE DI G. / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 85/2015)**

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. 32/14/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;

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 della Microtek Service di G. del 20 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria delle utenze n. 0452063xxx e n. 0452065xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone"), l'errata fatturazione dei canoni pattuiti e la interruzione dei servizi voce e ADSL nei periodi dal 29 aprile 2014 al 31 maggio 2014 e dal 2 giugno 2014 all'1 luglio 2014. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. a seguito del contratto sottoscritto con Vodafone per la fornitura dei servizi voce e ADSL con fibra ottica, la società istante riceveva fatturazioni di importi diversi da quelli stipulati contrattualmente. Dette fatturazioni venivano contestate dall'istante al *call center* di Vodafone e per mezzo di formale reclamo nel mese di febbraio 2014. Le contestate differenze di fatturazione erano pari a circa 300,00 euro sino alla data dell'istanza;

b. in data 29 aprile 2014 i servizi subivano una interruzione totale per guasto tecnico. A seguito del deposito da parte dell'utente della richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, innanzi al CORECOM della Regione Veneto, il disservizio veniva risolto in data 31 maggio 2014;

c. in data 2 giugno 2014, l'interruzione dei servizi si ripeteva; la causa del disservizio veniva identificato dai tecnici Telecom Italia S.p.A. incaricati da Vodafone nella centralina antistante all'ufficio. Il disservizio veniva risolto in data 1 luglio 2014;

d. poiché la società istante si occupa di assistenza informatica *online*, si rendeva necessario sostenere costi pari a circa 13.000,00 euro per linee di emergenza, *backup* esterni e tecnici specializzati.

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

- i. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. l'indennizzo per la sospensione del servizio per 65 giorni;
- iii. l'indennizzo per errata fatturazione dei canoni;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

In sede di audizione, Vodafone, in relazione alle contestazioni relative alla fatturazione, ha rilevato "*che l'istante non ha prodotto copia completa del contratto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sottoscritto né altra valida evidenza documentale che possa giustificare un eventuale ricalcolo. Ed infatti, secondo le principali regole civilistiche, applicate anche dall'AGCOM, chi vuol far valere un diritto derivante da un contratto deve allegare e provare il titolo da cui il diritto deriva. Si riporta anche alle condizioni generali di contratto Vodafone che prevedono un termine di contestazione delle fatture di 45 giorni. In merito ai disservizi lamentati, fa presente che agli atti non risulta nessun reclamo né quantomeno un riferimento a segnalazioni telefoniche. Sul punto, rileva che il gestore deve essere posto in grado di risolvere eventuali disservizi attraverso un'adeguata segnalazione degli stessi. In un caso analogo, del resto, l'AGCOM si è espressa rigettando la domanda dell'istante sulla base dell'impossibilità, in assenza di un riferimento nell'istanza ad una segnalazione di disservizio, di accertare a carico dell'operatore alcuna responsabilità per i fatti lamentati (del. 22/13/CIR).

Inoltre, da quanto emerso nel corso dell'audizione, appare che il disservizio sia dipeso da cause accidentali che non possono considerarsi imputabili al gestore.

Infine, in merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo rileva che agli atti non risultano allegati reclami”.

Nonostante le proprie difese, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia e, per il caso di mancata accettazione, insisteva per il rigetto dell'istanza, eccependo l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non fosse contenuta nel formulario GU14 e non fosse corrispondente a quelle contenute nel formulario UG.

La proposta transattiva dell'operatore non è stata accettata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta dell'istante *sub (i)* di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che non vi è evidenza probatoria in atti di eventuali segnalazioni all'operatore né in merito alla lamentata errata fatturazione né in ordine ai disservizi lamentati.

Pur volendo considerare quale reclamo all'operatore la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo presentata dall'utente ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento al CORECOM della Regione Veneto, deve rilevarsi che nessun indennizzo risulta spettante all'istante tenuto conto della risoluzione del disservizio ivi lamentato e, dunque, dell'avvenuto riscontro per *facta concludentia*, entro il termine di 45 giorni dalla predetta richiesta previsto dalla Carta Servizi Vodafone per riscontrare i reclami dei clienti.

Può trovare parziale accoglimento la richiesta dell'istante *sub (ii)* di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e ADSL, limitatamente al disservizio verificatosi dal 2 maggio 2014 al 31 maggio 2014. Detto disservizio, infatti, è l'unico



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

oggetto della controversia, sottoposto al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

In relazione alla predetta interruzione, del resto, Vodafone ha opposto solo generiche contestazioni, limitandosi ad asserire che il disservizio appare essere dipeso da cause accidentali non imputabili al gestore; circostanze meramente asserite, ma non provate in sede di istruttoria.

In considerazione di quanto rilevato, trova applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del "*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, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione per ciascun servizio non accessorio (due, trattandosi di servizio voce e servizio ADSL) su ciascuna delle due utenze interessate dalla interruzione; detto importo giornaliero deve essere raddoppiato, nel caso di specie, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato *Regolamento*, trattandosi di utenze di tipo "affari".

Tenuto conto che, in ragione della documentazione in atti ed, in particolare, dei formulari UG e GU5 presentati al CORECOM, può ritenersi accertato che il periodo in cui il disservizio si è protratto decorre dal 2 maggio 2014 al 31 maggio 2014 e, dunque, ha avuto una durata di 29 giorni, l'importo complessivamente spettante all'istante a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio è pari ad euro 1.160,00 (millecentosessanta/00).

Quanto alla errata fatturazione dei canoni lamentata dall'istante, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo *sub (iii)*, trattandosi di fattispecie non contemplata 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, né, pur volendo interpretare le richieste dell'istante, appare possibile riconoscere all'utente alcun rimborso, stante la totale assenza in atti di puntuali allegazioni e riscontri probatori riguardo alle pretese differenze tra quanto fatturato da Vodafone e quanto contrattualmente pattuito tra le parti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite dell'associazione dei consumatori cui si è rivolta per ricevere assistenza.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta Microtek Service di G. nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.160,00 (millecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la interruzione dei servizi voce e ADSL su due utenze di tipo *business* (euro 40,00 per 29 giorni complessivi di interruzione del servizio);
3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Napoli, 10 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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