



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 103/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CND/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1577/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 giugno 2018;

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. 405/17/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”*, di seguito *“Regolamento”*, 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”*, di seguito *“Regolamento sugli indennizzi”*;

VISTA l’istanza di CND, del 22 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del contratto di tipo *business* identificato dal codice cliente 7.2022098, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone" o "Società") l'interruzione dei servizi di telefonia fissa in relazione a n. 19 utenze e il malfunzionamento del modulo di *backup in 4G* per i servizi internet. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie depositate e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 3 maggio 2017 l'istante ha riscontrato l'interruzione dei servizi e ha effettuato la segnalazione cui è seguita l'apertura del *trouble ticket* n. TTM8076580, chiuso il 23 maggio 2017 in ragione della risoluzione del problema; in data 17 maggio 2017 l'istante, tramite PEC del rappresentante legale, ha effettuato ulteriore segnalazione del disservizio e ha chiesto di concordare il relativo indennizzo;
- b. in data 13 settembre 2017 l'istante ha effettuato, per il medesimo disservizio, la segnalazione cui è seguita l'apertura del *trouble ticket* n. TTM8618261;
- c. in data 20 settembre 2017 l'istante ha altresì effettuato un reclamo tramite PEC in riferimento all'addebito in fatture precedenti del servizio di *backup in 4G*, risultante non attivo, e ne ha lamentato il mancato riscontro da parte della Società; infine, nella memoria acquisita agli atti, l'istante indica il *backup in 4G* quale servizio non richiesto.
- d. l'istante ha altresì inteso avvalorare il mancato funzionamento del servizio *backup in 4G*, rappresentando nella propria memoria difensiva che Vodafone avrebbe indotto l'utente all'acquisto di un ripetitore di segnale per unità di *backup* al costo di euro 1.980,00 allegando fattura agli atti ed evidenziando, comunque, la mancata soluzione al problema.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per il disservizio riscontrato sulle 19 numerazioni della sede di Napoli della CND S.r.l.;
- ii. il rimborso dei costi addebitati in fattura e disconosciuti dall'istante in quanto relativi a un servizio non attivo e non richiesto, il *backup in 4G*;
- iii. l'indennizzo per la tardiva o mancata risposta ai reclami effettuati;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ragione di quanto premesso, CND S.r.l. ha presentato istanza di definizione all'Autorità tenuto conto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione esperito in data 7 settembre 2017 innanzi al CORECOM.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva e nel corso dell'audizione, Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, in riferimento alle richieste di indennizzi e rimborso avanzate dall'istante, la Società ne eccepisce l'infondatezza ritenendole generiche e non puntualmente circoscritte; Vodafone dichiara altresì che, in merito alla fatturazione oggetto di contestazione, non risulta agli atti alcun reclamo antecedente alla data del 20 settembre 2017 e che quest'ultimo sarebbe, pertanto, tardivo quantomeno rispetto ai periodi più risalenti. In merito alla mancata risposta al suddetto reclamo, la Società precisa inoltre che ha inteso la presentazione dell'istanza di definizione come una rinuncia dell'istante a ottenere concretamente tale riscontro.

La Società, in riferimento al disservizio lamentato, afferma altresì che il *trouble ticket* TTM 8076580 aperto in data 3 maggio 2017 è stato regolarmente gestito e chiuso in data 22 maggio 2017, precisando inoltre che già in data 10 luglio 2017 aveva indennizzato l'istante per i disagi occorsi emettendo una nota di credito dell'importo di euro 2.000,00. A tal riguardo, nelle proprie controdeduzioni, l'istante disconosce di aver ricevuto il suddetto importo a titolo di indennizzo e precisa che la corresponsione di un importo di 2.000,00 euro era invece prevista a titolo di rimborso delle penali che l'istante aveva anticipato al precedente operatore nel passaggio a Vodafone, supportando tale argomentazione con il dettaglio dell'offerta commerciale di Vodafone da cui tale impegno si evince.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte. In via preliminare, non risultano dirimenti le eccezioni di inammissibilità e infondatezza avanzate da Vodafone in quanto c'è corrispondenza fra le richieste avanzate dall'istante in sede di conciliazione e di definizione della controversia, e le stesse risultano circoscritte in modo dettagliato con particolare riferimento alle numerazioni interessate dai disservizi e alla loro collocazione nella sede di Napoli della società istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne il lamentato disservizio di telefonia fissa *sub i.*, trova accoglimento la richiesta di indennizzo dell'istante in quanto tale disservizio risulta segnalato in data 3 maggio 2017 e, stante la documentazione probatoria acquisita agli atti, risolto da Vodafone in data 22 maggio 2017; la richiesta dell'istante è pertanto accoglibile in relazione al periodo intercorrente dal 10 maggio 2017 (tenuto conto del tempo massimo di riparazione, corrispondente al quarto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione, indicato nella Carta dei servizi di Vodafone) al 22 maggio successivo, data di ripristino del servizio. A tal proposito, non risulta dirimente l'eccezione avanzata dalla Società secondo cui un indennizzo di importo pari a euro 2.000,00 sarebbe stato già liquidato in data 10 luglio 2017, atteso che Vodafone non ha provato a che titolo sia stata emessa la corrispondente nota di credito e che l'istante ha, invece, dichiarato che la corresponsione del suddetto importo era prevista a titolo di rimborso delle penali pagate al precedente operatore nel passaggio a Vodafone ai sensi dell'offerta commerciale cui CND S.r.l. aveva aderito, depositata agli atti.

Le richieste dell'istante *sub ii.*, di rimborso dei costi addebitati in fattura relativi al servizio *backup in 4G* in quanto non attivo e non richiesto, non sono accoglibili come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante relativamente alla ripetizione delle somme pagate per un servizio non richiesto non può essere accolta, atteso che non c'è evidenza documentale di alcun reclamo da parte dell'istante per l'avvenuta attivazione di un servizio non richiesto, contestazione che avrebbe messo l'operatore a conoscenza del problema e nella condizione di intervenire per bloccare ulteriori ingiustificati addebiti; con il reclamo del 20 settembre 2017, infatti, l'istante si è limitato a contestare l'addebito in fattura di un servizio "*non attivo*" da intendersi, pertanto, come doglianza rispetto a un servizio non funzionante o mal funzionante. Né l'istante ha espressamente richiesto la disattivazione del servizio in parola. Dalla documentazione acquisita in istruttoria e incontestata dalle parti è emerso che il disservizio relativo al *backup 4G* è stato oggetto di reclamo - attraverso la contestazione delle somme addebitate in fattura - soltanto dopo il tentativo di conciliazione in CORECOM del 7 settembre 2017. Pertanto, il reclamo del 20 settembre 2017 risulta tardivo rispetto al momento in cui i disagi sarebbero occorsi, quantomeno in relazione ai periodi di fatturazione più risalenti, non circoscrivendo in modo preciso i periodi in cui il malfunzionamento si sarebbe verificato; alla luce di quanto detto, ribadendo la carenza di documentazione agli atti che dimostri l'effettivo mancato funzionamento del modulo *backup 4G*, si ravvisa nella condotta dell'istante un concorso nel fatto colposo e, pertanto, le richieste di rimborso delle somme contestate non possono trovare accoglimento.

In relazione alla mancata o ritardata gestione dei reclami *sub iii.*, le richieste dell'istante non risultano accoglibili in quanto: la segnalazione del 17 maggio 2017, risulta gestita da Vodafone, che dà riscontro all'utente in data 22 maggio 2017 con la chiusura del *trouble ticket* in ragione della risoluzione del problema segnalato; per quanto concerne il reclamo effettuato dall'istante in data 13 settembre 2017, non è presente agli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

atti alcuna prova documentale dello stesso; infine, in relazione al reclamo del 20 settembre 2017, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro non può essere accolta alla luce del fatto che l'istanza di definizione è stata presentata in pendenza dei tempi previsti per la risposta al reclamo da parte dell'operatore e che, nella successiva udienza dinanzi all'Autorità, l'istante e l'operatore hanno avuto occasione di confrontarsi sul problema segnalato.

Tutto ciò premesso, la Società è tenuta a liquidare un indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal *Regolamento sugli indennizzi*, con particolare riguardo alla tipologia del contratto *business* e al numero di 19 utenze interessate dall'interruzione della linea telefonica verificatasi nel periodo di tempo dal 3 al 22 maggio 2017, tenuto conto del criterio sopra descritto per l'individuazione del periodo indennizzabile.

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) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di CND nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (*centocinquanta*) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.200,00 (*milleduecento*) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi telefonici riferiti alle 19 numerazioni (euro 5,00 per 12 giorni di interruzione del servizio considerati, calcolato in misura doppia in ragione del contratto di tipo *business* ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*).

3. La società Vodafone Italia S.p.A. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Roma, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi