



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 128/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SGF DI M./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2056/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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. 125/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della ditta SGF di M., del 13 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La ditta istante, intestataria dell’utenza n. 0709343xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“Vodafone” o “Società”) il malfunzionamento della linea telefonica e della linea ADSL, e del servizio di segreteria telefonica.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato quanto segue:

a. l’istante riscontrava il malfunzionamento della linea telefonica e della linea ADSL e, in particolare, rilevava che allorquando pervenivano chiamate in entrata sull’utenza, la segreteria telefonica sia avviava comunicando il messaggio *“in questo momento gli uffici sono chiusi, la preghiamo di richiamare negli orari lavorativi”*.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti dell’operatore:

- i. lo storno o il rimborso delle fatture nn. AF00871689, AF03930117, AF07021118, AF15878258 e delle fatture insolute;
- ii. il rimborso delle spese di procedura nella misura di euro 100,00;
- iii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura di euro 350,00;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata riparazione nella misura di euro 10.000,00;
- v. la liquidazione dell’indennizzo per l’irregolare o discontinua erogazione del servizio nella misura di euro 10.000,00;
- vi. la liquidazione dell’indennizzo per fatturazione non giustificata nella misura di euro 500,00;
- vii. il risarcimento del danno nella misura di euro 50.000,00, con riserva di adire l’autorità giudiziaria per il maggior danno.

Con nota in replica alla memoria di Vodafone, l’istante ha precisato che il disservizio è durato da novembre 2014 al luglio 2015 e ha contestato il contenuto dello scritto difensivo avversario, con particolare riferimento alla asserita mancanza di segnalazioni di disservizio da parte dell’utente nei confronti dell’operatore, evidenziando che le stesse sono state numerose, inoltrate telefonicamente e via *email*, e che l’istante ha proposto ricorso *ex art. 700 c.p.c.* innanzi all’autorità giudiziaria per ottenere il corretto funzionamento della linea, poi determinatosi nel luglio 2015.

L’istante ha evidenziato, inoltre, che nelle ultime due fatture emesse dall’operatore, relative ai bimestri 17 gennaio 2015-16 marzo 2015 e 17 marzo 2015-15 maggio 2015, Vodafone non ha contabilizzato il servizio *“ADSL&Centralino 2012”* dell’importo di euro 198,00, a conferma della circostanza che l’operatore fosse a conoscenza del mancato o errato funzionamento del servizio di centralino-segreteria.

In sede di udienza, la parte istante ha reiterato le richieste avanzate nei propri scritti difensivi e ha precisato che il disservizio ha riguardato la linea telefonica e non un servizio accessorio, solo a considerare gli storni operati dall’operatore nelle prime fatture. L’istante non ha accettato la proposta conciliativa della controversia formulata da Vodafone.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. La Società ha eccepito, altresì, l'inammissibilità di richieste di risarcimento del danno atteso che l'Autorità non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni.

Nel merito, l'operatore ha contestato la richiesta di storno/rimborso delle fatture e di indennizzo per malfunzionamento e ritardata fatturazione in ragione della genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna evidenza documentale. La Società ha eccepito che *“non risulta agli atti alcun reclamo relativo alla fatturazione ... si rileva che la richiesta di indennizzo per errata fatturazione non può essere accolta perché, oltre ad essere generica e non motivata e provata, la fattispecie considerata non rientra nella previsione della Delibera n. 73/11/CONS All. A”*.

La Società ha contestato, inoltre, la richiesta di indennizzo per il lamentato disservizio, affermando che *“[l]’istante parla di un problema del centralino in relazione alle chiamate in entrata risolto con ritardo ma non allega un preciso inadempimento in capo a Vodafone e non risultano reclami prodotti in atti. Non è neanche dato evincere le tempistiche del disservizio”*. Vodafone ha precisato di aver sempre garantito la banda minima contrattualmente prevista per il servizio ADSL e che *“le fatture contengono regolare traffico sull’utenza oggetto del contenzioso”*. La Società ha richiamato la delibera n. 519/15/CONS per precisare che l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo ma che lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione; al riguardo, Vodafone ha precisato che *“l’istante aveva attive anche due sim mobili su cui non sono presenti contestazioni. L’istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando un insoluto pari ad € 2.933,60”*.

La Società ha contestato il computo degli indennizzi effettuato dall'istante nelle proprie richieste, affermando che il malfunzionamento lamentato si riferisce ad un servizio accessorio (centralino).

In sede di udienza di discussione della controversia, Vodafone ha richiamato il contenuto della propria memoria difensiva, ha eccepito la irricevibilità della documentazione integrativa prodotta dall'istante congiuntamente alle memorie di replica, ha ribadito la correttezza del funzionamento del servizio, come anche dimostrato dal dettaglio dei conti telefonici, precisando che *“le uniche segnalazioni ricevute riguardavano il centralino e che un riaccredito in fattura non implica riconoscimento delle attuali contestazioni dell’istante”*.

Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In via preliminare, merita accoglimento l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno *sub vii.*, in ragione dell'assenza di competenza dell'Autorità in ordine all'accertamento del danno eventualmente verificatosi, alla luce di quanto disposto dal *Regolamento*, ai commi 4 e 5 dell'articolo 19, essendo lo stesso di esclusiva competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'ammissibilità della documentazione prodotta dalla parte istante unitamente alle citata nota di replica (costituita dalla copia delle segnalazioni trasmesse all'operatore, dal reclamo scritto trasmesso a Vodafone e dalle fatture nelle quali non è stato contabilizzato il servizio di segreteria), trattandosi, non già di documenti relativi a circostanze nuove e non dedotte antecedentemente dalla parte, bensì di documentazione offerta in replica alle eccezioni dell'operatore, già prodotta con l'istanza di definizione della controversia e, in ogni caso, già conosciuta da parte del gestore.

Ancora in via preliminare, deve ritenersi infondata l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Il formulario UG prodotto in atti dall'istante offre riscontro della coincidenza della questione oggetto della presente controversia con quella sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente.

Nel merito, si rileva che, alla luce di quanto depositato in atti dalle parti, le doglianze dell'istante devono circoscriversi al solo disservizio relativo al funzionamento del servizio centralino-segreteria, in ragione sia del contenuto della memoria di replica sia del reclamo trasmesso all'operatore; risultano generiche, infatti, le affermazioni di cui all'istanza in relazione al malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL.

In ordine al disservizio relativo all'utilizzo della linea telefonica con particolare riguardo alla ricezione delle chiamate in entrata, infatti, deve ritenersi fondata l'eccezione di Vodafone secondo la quale quello oggetto di controversia è un disservizio che ha riguardato un servizio accessorio, quale è appunto quello di centralino-segreteria, e cioè del simultaneo funzionamento, in entrata ed in uscita, delle linee voce ad esso collegate con gestione delle chiamate dirette al centralino secondo diverse modalità (operatore singolo, o gruppo, risponditore automatico), di guisa che il suo malfunzionamento determina per l'utente un disagio che deve essere ristorato dall'operatore con l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 4, del *Regolamento indennizzi*, come richiamato dall'articolo 5, comma 4, del medesimo Regolamento.

Tenuto conto che Vodafone non ha smentito che le segnalazioni prodotte in atti dall'istante sono relative al disservizio che l'utente lamenta di aver rilevato sin dal



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

novembre 2014, il periodo di disservizio risulta essere quello indicato dall'istante quanto all'arco temporale novembre 2014-luglio 2015.

Per il disservizio in questione, in parziale accoglimento delle richieste di parte istante *sub iv.* e *v.*, da esaminarsi congiuntamente risultando duplicative del medesimo disagio, stante l'indeterminatezza del canone mensile del servizio in questione (indicato quale parametro di computo dell'indennizzo dal citato art. 3, comma 4, del *Regolamento indennizzi*), atteso che il contributo bimestrale di euro 198,00 indicato dall'istante e riportato nella fatturazione è relativo ai servizi di rete fissa complessivamente intesi e non del solo servizio accessorio del centralino, si ritiene di dovere fare ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dal paragrafo III.5.2 delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*" di cui alla delibera n. 276/13/CONS e, pertanto, di quantificare l'indennizzo dovuto da Vodafone all'istante nella misura massima dell'indennizzo previsto dal citato art. 3, comma 4, del *Regolamento indennizzi*, euro 300,00, da computarsi nella misura pari al doppio in applicazione dell'art. 12, comma 2, del citato regolamento trattandosi di utenza *business*, dichiarando che Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 600,00 (seicento/00).

Non può trovare accoglimento la richiesta *sub i.* di storno delle fatture insolute e di rimborso di quelle saldate dall'istante, tenuto conto che le stesse recano importi dovuti a servizi la cui fruizione non è contestata dall'utente (quali, ad esempio, quelli su rete mobile); peraltro, in ragione dell'indeterminatezza del canone mensile del servizio accessorio di centralino-segreteria, non risulta accoglibile una richiesta di storno parziale degli importi ad esso relativi, tenuto conto che la mancata contabilizzazione dell'intero canone per i servizi di rete fissa operata da Vodafone in talune fatture può essere intesa quale iniziativa assunta dal gestore in ottica di *caring*.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub iii.*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 11 febbraio 2016, tenuto conto che non risulta in atti documentazione attestante la ricezione dello stesso da parte dell'operatore.

La richiesta dell'istante *sub vi.* di liquidazione di un indennizzo per fatturazione non giustificata, non può essere accolta, trattandosi di fattispecie che, non integrando alcun disservizio, non può dar luogo ad alcun indennizzo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub ii.*, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la parte ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta SGF di M. 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 la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio accessorio di centralino (importo massimo di euro 300,00, nella misura pari al doppio trattandosi di servizio attivo su utenza *business*).

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.

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, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi