



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 140/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MASIA/VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/313/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 *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 indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Masia, del 13 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, intestatario dell'utenza n. 070826XXX di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, "Vodafone" o "Società") l'irregolare funzionamento del servizio voce.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che quando i propri clienti tentavano di contattare la sua utenza, quest'ultima risultava occupata, con conseguente danno per l'attività professionale dell'istante.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- i. il risarcimento dei danni.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha richiamato il contegno dell'operatore in sede di conciliazione della controversia e ha precisato che il disservizio è durato 4 mesi ed è stato segnalato al Servizio Clienti di Vodafone ed anche tramite reclami scritti.

L'istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore e ha avanzato una controproposta non condivisa da Vodafone.

Con *email* trasmessa dopo l'udienza, l'istante ha inoltrato all'Autorità copia di una comunicazione indirizzata a Vodafone nella quale l'istante portava a conoscenza l'operatore di aver dato incarico allo studio legale di fiducia per i continui disservizi subiti in relazione all'utenza n. 070826XXX, dai quali sono derivati per l'istante mancati guadagni.

### **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, nonché l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno atteso che l'Autorità non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni.

Nel merito, l'operatore ha contestato le richieste dell'istante per genericità delle relative contestazioni, siccome non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale, rilevando che "*[l]a domanda manca di un'adeguata descrizione dei fatti, il periodo di disservizio non è adeguatamente circostanziato e l'Istante non dimostra aver segnalato ovvero inviato reclami a Vodafone in relazione al lamentato disservizio*".

In sede di udienza di discussione, Vodafone ha eccepito che nel formulario UG l'istante lamentava un malfunzionamento del servizio di trasferimento di chiamata, dichiarandosi disponibile a produrre detto formulario; la Società ha invocato i limiti alla utilizzabilità delle informazioni acquisite dall'istante nel corso della procedura di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

conciliazione, come previsti dall'art. 11 del *Regolamento*, e ha proposto una soluzione conciliativa della controversia che non è stata accettata dall'istante. Vodafone ha ritenuto non accoglibile la controproposta avanzata dall'utente.

### **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.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi la inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante *sub i.* in quanto le stesse esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, come statuito dal paragrafo III.1.3 delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*" di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Ancora in via preliminare, deve rilevarsi l'irricevibilità del documento trasmesso dall'istante all'Autorità nella stessa giornata di svolgimento dell'udienza di discussione della controversia, in quanto tardiva rispetto ai termini assegnati alle parti ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*. La stessa, peraltro, costituita da una comunicazione indirizzata a Vodafone nella quale l'istante portava a conoscenza l'operatore di aver dato incarico allo studio legale di fiducia per i continui disservizi subiti in relazione all'utenza n. 070826XXX, risulta priva di rilievo ai fini della decisione della controversia e, dunque, non suscettibile di acquisizione *ex art.* 18 del *Regolamento*, tenuto conto che è generica nel contenuto, priva di data e non corredata da documentazione attestante il suo invio e la sua ricezione da parte di Vodafone.

Nel merito, le doglianze dell'utente in relazione al malfunzionamento del servizio voce in entrata sull'utenza oggetto di controversia risultano generiche quanto all'arco temporale in cui tale disservizio avrebbe avuto luogo e prive di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti posti a fondamento delle stesse, solo a considerare la mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante nei confronti dell'operatore.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nonostante l'istante affermi di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni del disservizio (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore dello stesso e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della problematica.

In ragione di quanto sopra non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub i.*, neppure se intesa quale richiesta di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce in entrata sull'utenza oggetto di controversia.

Per quanto concerne le spese di procedura, in ragione del rigetto delle richieste dell'istante e della congruità della proposta conciliativa formulata da Vodafone in sede di udienza di discussione della controversia innanzi all'Autorità, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Masia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. 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.

Roma, 26 settembre 2017

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi