



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 152/18/CIR DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AGCO S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/1869/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 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. 203/18/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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della AGCO S.p.A., del 27 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La AGCO S.p.A., intestataria del contratto di tipo *business* identificato dal codice cliente 6.531*** con la Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o soltanto "Società"), ha contestato l'errata fatturazione e la mancata risposta ai reclami.

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 23 maggio 2013 l'istante stipulava con la Società un contratto per i servizi di telefonia mobile;
- b. in seguito all'attivazione del contratto, in relazione al periodo dal 3 luglio 2013 al 2 gennaio 2015, riscontrava anomalie nella fatturazione e ne contestava puntualmente gli importi;
- c. nelle fatture n. AF 00188731 di gennaio 2015, n. AF 06314448 di maggio 2015 e n. AF 09435461 di luglio 2015, l'istante riceveva riaccrediti delle somme complessivamente contestate;
- d. in data 29 luglio 2015, l'utente segnalava tramite email al proprio referente commerciale persistenti anomalie nelle fatture successive al 3 gennaio 2015;
- e. in data 14 dicembre 2015 l'istante presentava formale reclamo, sollecitando il riscontro alle precedenti segnalazioni;
- f. in data 11 febbraio 2016 l'utente effettuava un ulteriore reclamo, contestando altresì la fatturazione relativa al periodo - successivo alla scadenza dell'offerta commerciale - dall'1 luglio 2015 al 27 dicembre 2015 e comunicando il mancato pagamento della fattura n. AF 18988971 del 31 dicembre 2015;
- g. in data 12 aprile 2016 l'istante, tramite raccomandata, contestava il mancato riscontro ai precedenti reclami nonché la fattura n. AG 03066823 del 22 marzo 2016, comunicando il parziale pagamento delle somme richieste.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. il riconoscimento dell'errata fatturazione per gli importi contestati pari ad euro 27.037,35 i.e., ovvero a 32.985,57 i.i., e l'emissione di una nota di credito di pari importo, nonché l'accredito dell'importo di euro 2.802,27 i.i., pari alla differenza tra quanto contestato e quanto versato ma non dovuto;
- ii. il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami entro i 45 giorni, come previsto dalla Carta dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

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

Nel merito, la Società ha confermato di aver provveduto al riaccredito degli importi contestati dall'istante in relazione all'offerta commerciale 2013/2015, da ultimo con il riaccredito nella fattura di luglio 2015, a fronte di un impegno reciprocamente assunto dalle parti a concordare una nuova soluzione commerciale atteso che le scontistiche previste nell'Accordo quadro del 2013 sarebbero scadute nel mese di maggio 2015. Vodafone ha dichiarato di non aver tuttavia incontrato la disponibilità dell'istante al rinnovo contrattuale secondo condizioni economiche rinegoziate, stante la volontà del cliente di conservare le scontistiche precedenti. Vodafone ha altresì precisato che l'istante ha avviato dal mese di maggio 2015 una progressiva esportazione delle SIM in suo possesso verso un altro gestore.

In relazione ai reclami, la Società ha eccepito il mancato rispetto da parte dell'istante delle modalità e dei tempi previsti dalle Condizioni generali di contratto per la contestazione delle fatture, atteso che il primo reclamo tramite raccomandata è stato presentato dall'istante in data 14 dicembre 2015 e, pertanto, tardivamente in relazione al periodo di fatturazione più risalente, compromettendo il diritto alla difesa della Società e la possibilità di produrre prove della correttezza della fatturazione.

La Società ha infine eccepito alla controparte un comportamento non diligente, atteso che il cliente non ha concordato nuove condizioni contrattuali per l'erogazione dei servizi utilizzati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta e dalla documentazione acquisita agli atti, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, non può essere accolta in quanto generica. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

infatti l'onere di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Nel merito, la richiesta *sub i.* può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate.

In relazione alle anomalie di fatturazione contestate dall'istante per il periodo dal 3 gennaio 2015 al 30 giugno 2015, non appare dirimente l'eccezione sollevata dalla Società in merito alla tardività del reclamo formale, dato che l'utente aveva già effettuato una segnalazione in data 29 luglio 2015 tramite dettagliata email indirizzata al referente ****.derugna@vodafone.com* per contestare importi complessivamente pari ad euro 11.328,03 (undicimilatrecentoventotto/03) i.e. Considerato anche il pregresso dei contatti intercorsi tra l'istante e Vodafone, relativi a problematiche analoghe poi sanate, si ritiene che l'operatore fosse consapevole o quanto meno nella condizione di poter attenzionare il cliente e procedere tempestivamente alle opportune verifiche ancor prima del reclamo formale effettuato nel mese di dicembre 2015, al quale non ha comunque fornito riscontro. Conseguentemente, l'importo di euro 11.328,03 (undicimilatrecentoventotto/03) i.e. dovrà essere stornato dalla posizione debitoria dell'istante.

Per quanto riguarda gli importi contestati dall'istante nel reclamo dell'11 febbraio 2016 per il periodo di fatturazione dall'1 luglio 2015 al 27 dicembre 2015, atteso che la Società era ormai a conoscenza delle doglianze dell'utente e nella condizione di verificare le anomalie e intervenire per correggerle, è tenuta a stornare la somma di euro 10.091,60 (diecimilanovantuno/60) i.e. (contestata dall'istante per singola voce di costo nel reclamo di cui sopra) dagli importi complessivamente insoluti sebbene l'istante, per contro, non abbia provveduto al pagamento della fattura n. AF 18988971 del 31 dicembre 2015 neanche limitatamente alle somme non contestate relative al periodo dal 1° luglio 2015 al 27 dicembre 2015 provvedendo così a stornare autonomamente anche gli importi oggetto del precedente reclamo.

In relazione al periodo dal 1° luglio 2015 al 27 dicembre 2015, inoltre, non appare dirimente l'eccezione sollevata da Vodafone nelle proprie memorie in relazione al *quantum* delle pretese dell'istante e al venir meno della scontistica di cui all'offerta commerciale 2013/2015, considerato che se è vero che l'utente avrebbe potuto con diligenza rinegoziare il contratto è vero anche che la Società avrebbe dovuto comunicare le diverse condizioni economiche applicate in seguito alla scadenza dell'offerta e a fronte della mancata rinegoziazione della stessa oppure, in sede di procedimento, dare prova di aver correttamente operato rispetto alle tariffe applicabili. A tal proposito, infatti, si precisa che nell'Accordo quadro depositato agli atti non sono espressamente indicate le condizioni tariffarie previste alla scadenza dei 24 mesi e anche il rinvio al Piano di abbonamento, allegato alle memorie difensive, non appare in tal senso chiarificatore.

Anche in considerazione di quanto sopra, in riferimento alla contestazione della fattura n. AG 03066823 del 22 marzo 2016, oggetto del reclamo presentato dall'istante in data 12 aprile 2016, attesa la tempestività dello stesso nonché il dettaglio delle voci di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

costo contestate, si ritiene accoglibile la richiesta dell'utente e Vodafone è pertanto tenuta a stornare altresì l'importo di euro 3.320,78 (tremilatrecentoventi/78) i.e. dall'ammontare degli insoluti a carico dell'istante.

Nella memoria allegata all'istanza di definizione, l'utente ha altresì lamentato l'errata imputazione di specifiche voci di costo nel periodo di fatturazione compreso tra il 26 febbraio 2016 e il 25 aprile 2016 per un importo complessivamente pari ad euro 2.296,94 i.e. Risultando tale contestazione tardiva e segnalata all'operatore soltanto in sede di procedura di risoluzione della controversia, si ritiene non accoglibile ai fini della revisione della posizione debitoria dell'istante.

Tutto ciò premesso, atteso che il riconoscimento dell'errata fatturazione per gli importi sopra individuati consiste nello storno degli stessi dall'insoluto maturato in capo all'istante, si precisa altresì che la richiesta di riaccredito di euro 2.802,27 i.i., come differenza tra il totale degli importi contestati, comprensivi di iva, e quanto versato ma non dovuto, è da ritenersi compensata con il debito complessivamente maturato dall'istante e con lo storno disposto dalla presente pronuncia.

Merita infine accoglimento la richiesta di parte istante *sub ii.* di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami trasmessi all'operatore, sia pur in misura unitaria ai sensi dell'articolo 11, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*. Vodafone, pertanto, è tenuta a corrispondere l'indennizzo *pro die* di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di 45 giorni indicato nella Carta del cliente dell'operatore quale tempo massimo per la gestione dei reclami, in riferimento al primo reclamo formale del 14 dicembre 2015 e fino alla data del tentativo di conciliazione avvenuto l'1° agosto 2018 quale prima occasione di confronto diretto tra utente e Società. Atteso che l'intero periodo considerato comporta un calcolo dell'indennizzo superiore ad euro 300,00 che rappresenta, invece, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* il tetto massimo riconoscibile all'utente, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00) al predetto titolo.

Infine, in considerazione del parziale accoglimento delle richieste dell'istante, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

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 AGCO S.p.A. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare la somma complessiva pari a euro 24.740,41(ventiquattromilasettecentoquaranta/41) i.e. dagli importi insoluti.

3. La Società è altresì tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo massimo erogabile per mancata risposta al reclamo ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. La Società è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci