DELIBERA n. 190/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AERRE / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1037/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 settembre 2016;

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. 88/16/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 società AERRE, del 7 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria delle utenze n. 049660xxx, n. 0490970xxx, n. 0498781xxx, n. 0498753xxx, n. 0498756xxx e n. 049.0970xxx, di tipo *business*, ha

lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la disattivazione ingiustificata e senza preavviso delle utenze nn. 049660xxx e 0490970xxx, nonché la mancata fornitura di un apparecchio telefonico ed il malfunzionamento del centralino.

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato quanto segue:

a) il contratto stipulato tra le parti in data 29 maggio 2014 prevedeva la fornitura di cinque apparecchi telefonici con sei schede sim per il funzionamento di altrettante linee telefoniche, di cui quattro provenienti da Telecom (n. 049660xxx, n. 0498781xxx, n. 0498753xxx, n. 0498756xxx) e due linee di nuova attivazione (n. 0490970xxx e n. 0490970xxx); la predetta linea n. 0498753xxx veniva attivata su un apparecchio fax già di proprietà dell'istante e utilizzata per il servizio fax;

b) nonostante quanto pattuito, Vodafone forniva solo quattro apparecchi telefonici e, per ovviare alla mancanza delle due schede sim necessarie al funzionamento delle linee n. 049660xxx e n. 0490970xxx, le stesse venivano attivate su un unico apparecchio, con gravi disagi derivanti dall'impossibilità di utilizzare le due linee contemporaneamente, sia per il traffico in entrata che per il traffico in uscita;

c) il centralino, associato alla linea n. 0498756xxx ed indicato come multinumero nel contratto, non funzionava come tale, ricevendo solo le chiamate provenienti su detta numerazione e non quelle in entrata su tutte le altre cinque numerazioni, con ovvi gravi disagi derivanti dalla impossibilità di utilizzare il centralino e di non identificare né il numero della chiamata in entrata né la linea sulla quale tale chiamata era diretta;

d) non veniva fornito da Vodafone alcun manuale o libretto di istruzioni per l'utilizzo del centralino e dei telefoni;

e) la fatturazione non era corretta perché i due *tablet* e l'*Iphone* avrebbero dovuto esser contabilizzati separatamente in quanto pagati separatamente, con addebito su carta di credito;

f) non veniva effettuata la corretta comunicazione per l'inserimento delle linee telefoniche nelle Pagine Bianche, con un danno equivalente alla relativa spesa ammontante ad euro 220,00 per ogni utenza e quindi euro 1.100,00.

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

(i) l'immediata riattivazione delle linee n. 049660xxx [*recte*, 049660xxx] e n. 0490970xxx;

(ii) la fornitura del telefono mancante;

(iii) l'ordine di sistemazione o di sostituzione del centralino per consentire la gestione di più linee.

In sede di udienza, l'istante ha dato atto dell'intervento effettuato da Vodafone nel mese di settembre 2015, che non ha risolto le problematiche lamentate dall'utente, nonché di quello eseguito il giorno antecedente l'udienza stessa, il cui esito non era ancora possibile valutare, rilevando, in ogni caso, la tardività del contegno dell'operatore per porre rimedio alle problematiche di tipo tecnico. L'istante ha precisato, inoltre, che le pretese di tipo economico nei confronti del gestore sono state discusse nel corso del tentativo di conciliazione, e non per la prima volta nella procedura di definizione della controversia; l'istante ha richiesto all'Autorità di valutare le sanzioni da comminare all'operatore, i rimborsi e gli indennizzi da liquidare, quantomeno nella misura delle spese sostenute dall'istante pari ad euro 3.000,00, per il saldo delle fatture emesse da Vodafone, e ad euro 2.000,00, quale costo sostenuto dall'istante per la pubblicazione delle numerazioni su Pagine Gialle e per gli interventi tecnici relativi al malfunzionamento del servizio *adsl*.

Nel mese di maggio 2016, parte istante ha confermato il malfunzionamento del centralino (con la conseguente necessità di sostituirlo con altro funzionante in caso di passaggio ad altro gestore, a fronte di un esborso di euro 3.500,00) e le problematiche tecniche lamentate riguardo al funzionamento delle linee, come descritti nell'istanza introduttiva del procedimento.

Parte istante, inoltre, ha eccepito l'impossibilità di migrare verso altro gestore le proprie utenze n. 0490970xxx e n. 0490970xxx, con conseguente necessità, a fronte della futura assegnazione di nuovi numeri da parte del nuovo gestore, di rinnovare la richiesta di pubblicazione degli stessi su Pagine Bianche, nonché di modificare tutto il materiale relativo alla propria corrispondenza, con conseguenti spese ed oneri per ulteriori 1.500,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha eccepito l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché che sia stata avanzata in udienza e non sia contenuta nel formulario GU14. L'operatore ha rilevato, inoltre, che, con riguardo ad eventuali richieste di rimborsi e/o indennizzi, l'istante non ha redatto memorie e che le richieste contenute nell'istanza si limitano alla risoluzione di problemi tecnici. Vodafone ha chiesto un termine a difesa per l'ipotesi in cui l'Autorità avesse irritualmente esteso l'oggetto delle presente vertenza al riconoscimento di rimborsi e indennizzi.

Ferma le proprie difese, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia che non è stata accettata dalla parte istante.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità, ai sensi dell'art. 18, commi 1 e 2, del *Regolamento* ed alla successiva richiesta di informazioni circa il mancato riscontro fornito alla prima, il gestore ha comunicato che: "*Il ritardo nel riscontro alla medesima è stato causato da controlli più approfonditi, da cui è emerso*

che in data 21, 30 aprile e 3 settembre 2015 sono state effettuate azioni di normalizzazione (con sospensione e riattivazione del servizio). Si precisa che allo stato attuale i numeri di cui alla schermata risultano attivi e che gli stessi generano traffico con Vodafone (si allega ultima fattura emessa)". Vodafone, inoltre, ha rappresentato che "*la numerazione ed il link risultano regolarmente attivi come da schermata che si allega*".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve rilevarsi che le richieste azionate dall'istante, sia in sede di conciliazione che in sede di definizione, hanno ad oggetto unicamente la risoluzione delle problematiche tecniche dallo stesso lamentate. Tale circostanza non esclude, tuttavia, che l'Autorità possa disporre la liquidazione degli indennizzi spettanti per il disservizio subìto, tenuto conto che, come precisato dal paragrafo III.1.2. delle «*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*», adottate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "*in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporne comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente*".

Tanto considerato, il ristoro dei disagi oggetto delle doglianze dell'utente e che sono stati accertati deve essere disposto per mezzo della liquidazione degli indennizzi di cui al *Regolamento indennizzi*, con la precisazione che le pretese risarcitorie formulate nel corso del procedimento dalla parte istante esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Tutte le richieste di risarcimento dei danni formulate dall'istante, dunque, sono dichiarate inammissibili.

Sempre in via preliminare, occorre precisare che entrambe le parti non hanno depositato ulteriore documentazione o scritti difensivi nei termini assegnati con la comunicazione di avvio del procedimento. Le note dell'operatore acquisite al procedimento su richiesta istruttoria dell'Autorità, sia pur tardive rispetto ai termini assegnati, tuttavia, sono state prese in esame unitamente a quelle dell'istante in quanto contenenti elementi conoscitivi utili alla decisione della controversia ai sensi dell'art. 18, comma 2, del *Regolamento*.

Ancora in via preliminare, deve ritenersi infondata l'eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione, tenuto conto che l'istante ha allegato alla propria istanza altresì il formulario UG introduttivo della

procedura di conciliazione e che lo stesso risulta avere ad oggetto le medesime richieste azionate nella fase di definizione della controversia.

Nel merito, è stato possibile accertare che il contratto sottoscritto dalle parti in data 29 maggio 2014 prevedeva la fornitura da parte di Vodafone di n. 3 apparecchi denominati *deskphone*; invero, dalla fattura n. AG04430264 del 23 marzo 2016 prodotta dall'operatore, risulta confermata la circostanza dedotta dall'istante secondo la quale gli apparecchi telefonici forniti sono quattro.

L'ulteriore circostanza affermata dall'istante secondo la quale gli apparecchi telefonici avrebbero dovuto essere cinque, pertanto, non ha trovato riscontro documentale, sicché non può essere accolta la richiesta *sub ii)* di ordinare a Vodafone la fornitura di un ulteriore apparecchio telefonico.

In relazione al lamentato malfunzionamento del centralino deve premettersi che tale doglianza afferisce ad un servizio accessorio, quale deve intendersi quello 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 di euro 1,50 previsto dall'articolo 3, comma 4, del *Regolamento indennizzi*, come richiamato dall'articolo 5, comma 4, del medesimo Regolamento.

Nel caso di specie, poiché la prima segnalazione del disservizio di cui in atti vi è documentazione comprovante la trasmissione all'operatore risulta essere quella inoltrata a mezzo raccomandata a/r in data 16 settembre 2014, deve ritenersi che l'indennizzo suindicato, nella misura pari al doppio, ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento indennizzi* trattandosi di utenze *business*, è dovuto all'istante a decorrere dalla predetta data e sino a quella del 13 maggio 2016, data in cui l'istante, nelle note trasmesse all'Autorità, ha ulteriormente ribadito – senza che da parte di Vodafone sia stata offerta prova contraria – che il predetto servizio accessorio era ancora non funzionante.

Al predetto titolo, dunque, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo complessivo di euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00) per un periodo complessivo di disservizio di 605 giorni.

La richiesta dell'istante *sub iii)* di ordinare la sistemazione o la sostituzione del centralino per consentire la gestione di più linee, deve ritenersi, innanzi tutto, proceduralmente accoglibile, tenuto conto che la medesima rientra tra gli ordini di ripristino del servizio (nella specie accessorio) che l'Autorità avrebbe potuto adottare con provvedimento temporaneo qualora l'istante avesse formulato istanza ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento* e che, pertanto, può essere adottato altresì all'esito della procedura di definizione della controversia.

Nel merito, poiché, pur a fronte della richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, Vodafone non ha confermato il funzionamento del centralino in questione, l'operatore deve ritenersi tenuto al rispristino

del suo funzionamento, ponendo in essere tutte le attività tecniche necessarie a tale fine, ovvero, in caso di loro impossibilità tecnica, provvedendo alla sua sostituzione.

Non può trovare accoglimento, invece, la richiesta dell'istante *sub i)* di riattivazione delle utenze n. 049660xxx e n. 0490970xxx, tenuto conto che le stesse, in ragione del traffico generato come documentato dalla fattura prodotta da Vodafone, risultano funzionanti. Le stesse, tuttavia, sono state oggetto di temporanea sospensione, come dichiarato da Vodafone, nelle giornate del 21 aprile 2015, 30 aprile 2015 e 3 settembre 2015. Nonostante Vodafone abbia asserito che tali sospensioni sono state disposte quali azioni di normalizzazione ed abbia prodotto apposita schermata comprovante che la sospensione e la riattivazione del servizio sono avvenute nella medesima giornata, in ogni caso, in difetto di preavviso per arrecare all'utente il minor disagio possibile per la temporanea interruzione dei servizi, deve ritenersi liquidabile l'indennizzo di euro 7,50 previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi* per la fattispecie di sospensione senza preavviso, nella misura pari al doppio, come previsto dall'articolo 12 per le utenze di "tipo affari", per ciascuna delle due utenze interessate. Ne deriva che Vodafone deve dichiararsi tenuta alla liquidazione dell'importo complessivo di euro 90,00 (novanta/00) per la sospensione senza preavviso delle due utenze *business* n. 049660xxx e n. 0490970xxx per le tre giornate del 21 aprile 2015, 30 aprile 2015 e 3 settembre 2015.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura per le quali il legale incaricato della rappresentanza dell'istante ha depositato apposita nota spese, appare necessario rammentare che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma sono determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessarietà, ma anche di equità e proporzionalità. Tenuto conto di quanto considerato, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza svoltasi innanzi all'Autorità con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

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

DELIBERA
Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società AERRE 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 al rispristino del funzionamento del servizio centralino installato presso la sede della società istante, ponendo in essere tutte le attività tecniche necessarie a tale fine, ovvero, in caso di loro impossibilità tecnica, provvedendo alla sua sostituzione. Vodafone, inoltre, è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i

seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio accessorio di centralino (euro 3,00 per 605 giorni, dal 16 settembre 2014 al 13 maggio 2016);

ii. euro 90,00 (novanta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione senza preavviso delle due utenze *business* n. 049660xxx e n. 0490970xxx (euro 15,00 per 3 giorni, 21 aprile 2015, 30 aprile 2015 e 3 settembre 2015, per ciascuna delle due utenze);

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.

Napoli, 30 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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