



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 65/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
REVI SISTEMI
DI E. D. P./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/417/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 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 società Revi Sistemi di E. D. P., del 9 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria del contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica avente codice cliente 7.1782857, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la mancata risposta a due reclami trasmessi all'operatore.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a. con reclamo del 29 giugno 2015, l'istante contestava taluni importi addebitati da Vodafone nella fattura n. AF08031256 del 5 giugno 2015; a tale reclamo non veniva dato riscontro da parte dell'operatore;

b. con reclamo trasmesso a mezzo posta elettronica certificata all'operatore in data 9 marzo 2015, l'istante chiedeva di conoscere il giorno effettivo di trasferimento delle proprie utenze sui sistemi Vodafone al fine di calcolare l'importo dovuto al precedente gestore in quanto quest'ultimo continuava ad inoltrare all'istante solleciti di pagamento di importi risultanti insoluti;

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29 giugno 2015;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 9 marzo 2015;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

Con nota in replica alla memoria difensiva dell'operatore, l'istante ha eccepito la irricevibilità della memoria avversaria in quanto tardivamente depositata. Nel merito, parte istante ha precisato che il reclamo del 9 marzo 2015 è successivo all'istanza di conciliazione relativa ad altra controversia, depositata in data 24 febbraio 2015 innanzi al CORECOM territorialmente competente e alla quale ha fatto seguito, in ragione del mancato accordo di conciliazione delle parti, la procedura di definizione della controversia GU14/751/2015 promossa innanzi all'Autorità. In particolare, parte istante ha precisato che il citato reclamo deve ritenersi estraneo all'accordo di conciliazione sottoscritto innanzi all'Autorità in data 15 luglio 2015 a conclusione del predetto procedimento di definizione. L'istante, inoltre, ha depositato alcune delle missive inoltrate dal precedente gestore per sollecitare il pagamento di importi insoluti al fine di dare atto della persistenza dell'interesse a conoscere la data di portabilità delle utenze sui sistemi Vodafone. In relazione al reclamo del 29 giugno 2015, la parte istante si è associata all'eccezione di Vodafone in ordine alla improcedibilità della relativa questione, riservandosi di promuovere altra istanza di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante si è riportato ai propri scritti difensivi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A., 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 e, in particolare, della richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 29 giugno 2015 atteso che, nel formulario UG introduttivo della procedura di conciliazione della controversia, la richiesta di indennizzo riguarda esclusivamente il reclamo del 9 marzo 2015.

Riguardo a quest'ultimo, l'operatore ha eccepito che *“anche la domanda di indennizzo relativa alla richiesta del marzo 2015 dovrà essere dichiarata improcedibile atteso che tale comunicazione è già stata oggetto di una precedente procedura trattata innanzi Codesta Ill.ma Autorità (GU14/751/15/VB) e chiusasi con verbale di accordo in data 15 luglio 2015. Si precisa, infine, che proprio tale procedura aveva ad oggetto la ritardata portabilità come gli errori di fatturazione, che sono stati poi superati dalla ridefinizione delle condizioni contrattuali con il cliente”*.

Nel merito, l'operatore ha precisato che la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 9 marzo 2015 *“è semplicemente una richiesta di informazioni sullo stato di portabilità di utenze e che la stessa è stata regolarmente gestita”* e che anche il secondo reclamo risulta essere stato gestito nei tempi previsti dalla Carta del Cliente Vodafone. La Società ha eccepito che i reclami *de quibus* non soddisfano i requisiti stabiliti dalla Carta del Cliente dell'operatore. Vodafone ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In sede di udienza di discussione, la Società ha richiamato la propria memoria chiedendone l'integrale accoglimento, ha precisato che il reclamo già oggetto della procedura GU14/751/2015 è quello del marzo 2015 e non del giugno 2015 e, infine, ha eccepito la irricevibilità della documentazione prodotta dall'istante in sede di memoria di replica.

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 rilevarsi che, a fronte dell'eccezione formulata da Vodafone circa l'improcedibilità della richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo trasmesso dall'istante all'operatore in data 29 giugno 2015, la stessa parte istante si è associata alla richiesta di declaratoria di improcedibilità, riservandosi di promuovere nuova procedura di conciliazione avente ad oggetto il reclamo in questione. In ragione della rinuncia da parte dell'istante, nessuna statuizione viene emessa in ordine alla richiesta *sub i.* di cui all'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La richiesta dell'istante *sub ii.*, di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'utente inoltrato a Vodafone in data 9 marzo 2015 a mezzo posta elettronica certificata, non può trovare accoglimento atteso che la relativa doglianza, sebbene non oggetto della procedura di conciliazione della controversia poi sottoposta alla definizione dell'Autorità ai sensi dell'art. 14 del *Regolamento* con l'istanza introduttiva del procedimento n. GU14/751/2015, è stata oggetto di tale ultimo procedimento quale sviluppo della medesima questione sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Più precisamente, deve considerarsi che, sebbene successivo alla istanza di conciliazione, il reclamo del 9 marzo 2015, nel quale l'istante contestava le medesime problematiche oggetto della controversia di cui alla predetta istanza, è stato oggetto della successiva fase di definizione quale prosieguo della medesima vicenda contrattuale; deve ritenersi, dunque, che l'accordo conciliativo sottoscritto innanzi all'Autorità in data 15 luglio 2015 concerne tutte le doglianze dedotte dall'istante e, quindi, altresì il lamentato mancato riscontro al predetto reclamo oggetto dell'istanza di definizione.

In ossequio al principio di cui all'art. 14 del *Regolamento*, a tenore del quale non può procedersi alla definizione amministrativa della controversia per la quale è stato già raggiunto un accordo formalizzato in un verbale sottoscritto dalle parti innanzi al CORECOM territorialmente competente o, come nel caso di specie, avanti l'Autorità, deve, dunque, rigettarsi la richiesta *sub ii.* di parte istante per improcedibilità.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta dell'istante *sub iii.*, in ragione del rigetto delle ulteriori pretese avanzate, si dispone la compensazione delle stesse tra le parti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Revi Sistemi di E. D. P. 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, 12 giugno 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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