

## **DELIBERA N. 92/19/CIR**

### **Definizione della controversia Flecs di Estinto/Vodafone Italia S.p.A. (GU14/1121/18)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 giugno 2019;

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. 95/19/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 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*

*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;

VISTA l'istanza di FLECS S.r.l di Estinto, del 28 giugno 2018;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 6.336xxx, ha contestato errate fatturazioni e svariati disservizi di ordine tecnico relativi all'impianto di rete fissa aziendale con particolare riferimento alla qualità della fibra; l'utente ha lamentato fatturazione successiva al cambio di operatore e l'addebito di costi per recesso anticipato nonché, in sede di conciliazione, la sospensione dei servizi da parte di Vodafone senza preavviso né giustificato motivo.

Nella descrizione dei fatti allegata all'istanza di definizione e in udienza di discussione la Società istante ha dichiarato e precisato quanto segue:

a) in data 26 ottobre 2016 sottoscriveva un contratto di tipo *business* con l'operatore, sia per la linea fissa che per l'ADSL;

b) nel mese di maggio 2017 aderiva, mediante *vocal order*, a una proposta commerciale che prevedeva il passaggio dall'ADSL alla fibra, fino a 50 mega, senza costi aggiuntivi; sin da subito lamentava la mancata ricezione del contratto relativo all'attivazione della fibra e i primi disservizi di ordine tecnico in quanto la linea ADSL non era stata disattivata;

c) in data 19 maggio 2017 e nelle date 6, 21 e 29 giugno 2017, l'istante segnalava le problematiche riscontrate senza ricevere riscontro da parte del gestore;

d) in data 28 luglio 2017 inviava, tramite raccomandata, disdetta di "tutte le linee fisse/adsl attive" in quanto migrava verso altro operatore;

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

- i) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti da maggio 2016 a luglio 2017;
- ii) indennizzo per mancata gestione del reclamo;
- iii) rimborso della somma di euro 3.500,00 per fattura pagata e non dovuta;
- iv) storno delle fatture inevase;

- v) indennizzo per la sospensione dei servizi, fonia e dati;
- vi) indennizzo per le spese di attivazione della procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha contestato le richieste di storno e rimborso associate ai lamentati errori di fatturazione, anche nel *quantum*, data la genericità della domanda che non trova adeguato sostegno neanche nell'allegazione del preteso inadempimento. L'istante non ha prodotto copia del contratto né dell'offerta commerciale associata ai servizi attivati, limitandosi a lamentare una doppia fatturazione per due connettività di rete fissa (senza specificare quali) e semplicemente argomentando che una avrebbe dovuto sostituire quella precedente.

L'operatore ha evidenziato di non aver mai ricevuto segnalazioni in merito alla fatturazione errata e che, in spregio della normativa vigente, la parte istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture maturando importi insoluti per un totale di euro 23.854,79.

La Società, insistendo sulla correttezza degli addebiti rispetto ai piani sottoscritti, ha precisato che l'istante aveva attivi, per la parte fissa, un *link* n. 5325122 Vodafone Rete Unica SUPER CDN&FIBRA, un *link* n. 4088145 Soluzione Azienda Small ADSL richiesto nel maggio 2015 e un *link* n. 4738389 Soluzione Azienda Dati richiesto nel febbraio 2016. In relazione al *link* n. 4088145 Soluzione Azienda Small ADSL, Vodafone ha sottolineato che non è presente alcuna richiesta di recesso e che dai sistemi risulta invece la gestione di una revoca del recesso pervenuta in data 15 marzo 2016, come da documentazione allegata.

Infine, l'operatore ha eccepito la tardività delle contestazioni mosse dall'istante nonché l'infondatezza delle richieste di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e di mancata gestione del reclamo atteso che le stesse non sono adeguatamente supportate da idonea documentazione.

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione non può essere accolta in quanto infondata.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria svolta e dell'udienza di discussione, l'istanza può trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

In relazione alla richiesta di cui al punto i. si precisa che nel caso in esame né la Fibra né l'ADSL configurano la fattispecie di attivazione di un servizio non richiesto atteso che la Fibra, stante la ricostruzione fatta dall'utente, era stata espressamente richiesta tramite *vocal order* e che l'ADSL, invece, costituiva una componente del

servizio dati già attiva e mai disattivata. Posto che agli atti c'è la sola evidenza dell'insoddisfazione del cliente per la qualità della Fibra, come si evince dai reclami e dalla nota Vodafone in cui si legge che “*il cliente non è soddisfatto della linea attuale e richiede il ripristino della vecchia linea ancora attiva*”, la richiesta di indennizzo in questione non può essere accolta anche alla luce del fatto che la parte istante, ferma restando l'insoddisfazione per la qualità della Fibra, non ha formalizzato alcuna volontà di recedere dal contratto.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata gestione del reclamo *sub ii.*, la stessa può essere accolta atteso che sono presenti agli atti diverse segnalazioni fatte dall'istante ancor prima del reclamo a mezzo raccomandata dell'ottobre 2017 (contestuale al deposito dell'istanza di conciliazione): nello specifico, uno scambio di email del 19 maggio 2017 con i referenti commerciali della Società *Piramis Group* nonché segnalazioni tramite il sito internet di Vodafone con riscontro della sola presa in carico della segnalazione e non anche dell'avvenuta risoluzione della problematica. Pertanto, tenuto conto del tempo massimo di 45 giorni a disposizione dell'operatore per il riscontro al cliente in base alla Carta dei servizi e della data dell'udienza di conciliazione, il 4 giugno 2018, l'indennizzo in parola può essere riconosciuto nell'importo massimo, pari a euro 300,00.

La richiesta di rimborso di cui al punto *iii.*, relativa a una fattura pagata e non dovuta, non può essere accolta attesa la sua estrema genericità; l'istante, infatti, non ha neppure specificato a quale fattura faccia esatto riferimento la richiesta in parola, né l'importo indicato trova esatta corrispondenza con i documenti contabili acquisiti agli atti.

Per la medesima ragione, cioè per l'estrema genericità, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi di fonia e dati di cui al punto *v.*, stante l'assenza di qualsivoglia elemento informativo relativo alla lamentata sospensione utile quanto meno a circoscriverla temporalmente (né risultano agli atti procedurali richieste di provvedimenti d'urgenza).

Quanto alla richiesta di storno delle fatture insolite *sub iv.* sono necessarie alcune precisazioni. *In primis*, si rilevano discrepanze temporali dal raffronto tra la ricostruzione della vicenda fatta dall'istante e la documentazione contabile depositata dalle parti che non consentono di individuare esattamente il momento di sottoscrizione del contratto per il passaggio alla Fibra né, in base al corredo probatorio, il suddetto passaggio è agevolmente riconducibile all'attivazione del terzo link di connettività n. 5325122 relativo alla Vodafone Rete Unica SUPER CDN&FIBRA (cui risultano altresì associati diversi interni, non oggetto di alcuna contestazione). D'altra parte, l'istante, nel lamentare l'insoddisfazione per la qualità della linea e nel contestare la fatturazione (riferisce di una “doppia fatturazione” per ADSL e Fibra), non precisa le proprie richieste e doglianze, tanto che non c'è alcuna chiara e specifica contestazione dei costi addebitati in relazione al terzo *link* di connettività. Tenuto altresì conto del fatto che la parte istante ha integralmente sospeso i pagamenti, non evidenziando così gli importi contestati e quelli riconosciuti come dovuti a fronte di un servizio comunque fruito, la richiesta di storno integrale delle fatture insolite non può essere accolta.

Tuttavia, nella documentazione contabile è presente un addebito per recesso anticipato (fattura n. AH19046889 del 25 ottobre 2017) corrispondente alla voce “VRUX Rete Unica Sede Cliente L – 5325122” per un importo pari a euro 10.000,00; al riguardo, tenuto conto del quadro normativo e regolamentare vigente, rammentando che le spese di recesso o di trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione e sottoscrizione dell’offerta e che fra queste rientrano le voci imputate dal gestore a fronte di costi realmente sostenuti per la dismissione e il trasferimento della linea, si dispone lo storno dell’importo in parola dal totale degli insoluti pendenti in capo alla Società istante. Analogamente, in relazione alla medesima fattura, deve essere stornata la somma pari a euro 409,84 addebitata a titolo di recesso anticipato per il *link* n. 4738389 atteso che dalla scarna documentazione contrattuale agli atti non ne risulta provata la legittimità.

Infine, in relazione alla richiesta di cui al punto vi., tenuto conto della congruità della proposta conciliativa fatta dall’operatore in sede di udienza in data 16 ottobre 2018 e rifiutata dalla parte istante - consistente nel pagamento rateizzato da parte dell’utente di 5.000,00 euro a saldo e stralcio dell’insoluto – si ritiene equo compensare le spese di procedura sostenute dalle parti.

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 della Società Flecs nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. Vodafone Italia S.p.A. è altresì tenuta a stornare la somma complessivamente pari a euro 10.409,84 dal totale degli importi insoluti pendenti in capo alla parte istante, relativa all’addebito dei costi di recesso anticipato di cui alla fattura n. AH19046889 del 25 ottobre 2017;

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento della 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, 25 giugno 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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