



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 120/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOREN LOUNGE BAR DI M. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2615/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata dalla delibera n. 88/16/CONS del 24 marzo 2016 nonché, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS, del 30 marzo 2017;

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 della società Loren Lounge Bar di M., del 19 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria dell'utenza fissa n. 0815263XXX, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, "Vodafone" o "Società") la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 2 maggio 2015, l'istante sottoscriveva con Vodafone una proposta di abbonamento aderendo all'offerta "*Super ADSL*" per la fruizione dei servizi voce e ADSL.

b. in ragione della mancata attivazione dei servizi, l'istante reclamava più volte tale disservizio e venivano aperte da Vodafone le segnalazioni n. TTM000005330010 in data 3 giugno 2015, n. TTM000005338880 in data 5 giugno 2015, n. TTM000005377411 in data 15 giugno 2015, n. TTM000005433233 in data 27 giugno 2015 e n. TTM000005490661 in data 1 luglio 2015;

c. Vodafone non risolveva la problematica tecnica lamentata ed inoltrava comunque fatture a carico dell'istante;

d. nel mese di marzo 2016, l'istante decideva di migrare la propria utenza verso altro gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- i. L'annullamento degli importi insoluti e il ritiro della pratica di recupero del credito a spese di Vodafone;
- ii. Il rimborso di euro 81,15 quale costo sostenuto per la *Vodafone Station Revolution*;
- iii. La liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica dal 2 maggio 2015 al 29 febbraio 2016, nella misura di euro 4.500,00;
- iv. La liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella misura di euro 300,00;
- v. La liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della linea ADSL dal 2 maggio 2015 al 29 febbraio 2016, nella misura di euro 4.500,00;

Con memoria difensiva, l'istante ha precisato che il disservizio lamentato è il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, dichiarando che "*salvo che per brevissimi periodi, non è riuscito a fruire né della linea fissa né dell'ADSL ... si precisa che la linea fissa ed internet hanno funzionato solo nel mese di maggio 2015 periodo nel quale è stato effettuato traffico in entrata e in uscita per circa quattro ore ed è stata utilizzata l'ADSL ad intermittenza, essendo sia la linea fissa che l'ADSL malfunzionanti ... a partire dal mese di giugno ... non ha più potuto fruire né della linea fissa, né di internet, neanche per ricevere, per assenza assoluta di linea voce e di ADSL*". Parte istante ha, pertanto, riformulato le proprie richieste indennitarie lamentando il malfunzionamento dei servizi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per 26 giorni dal maggio 2015 al giugno 2015 e la completa assenza dei servizi per 240 giorni dal 3 giugno 2015 al 3 febbraio 2016; l'istante, inoltre, ha contestato la debenza degli importi di cui alla fatturazione dell'operatore stante la mancata fruizione dei servizi, nonché i costi di recesso anticipato ivi addebitati *“in quanto la richiesta di recesso anticipato era stata effettuata per i disagi sofferti dall'utente”*.

In sede di udienza, l'istante ha evidenziato che nelle fatture Vodafone, dalla terza in poi, mancano totalmente i consumi, che l'attivazione di una nuova linea con altro gestore, durante la vigenza del contratto con Vodafone, non rileva ai fini del mancato utilizzo della linea oggetto di controversia, ed infine, che nessuna comunicazione di preavviso della sospensione per morosità è pervenuta all'utente.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle eventuali richieste che non siano state anche oggetto della precedente procedura di conciliazione, ed in particolare che la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione della linea ADSL non è stata avanzata nel formulario UG, come depositato in atti.

Nel merito, la Società ha contestato le richieste dell'istante per genericità delle relative contestazioni, in quanto non avvalorate da evidenza documentale, precisando che non risulta agli atti alcun reclamo relativo alla fatturazione, a parte la richiesta di storno dell'aprile 2016, ed affermando che *“l'Istante non dettaglia la contestazione in merito alla fatturazione e fonda la sua richiesta sulla base di un generico disservizio costante (per cui le segnalazioni, invece, sono avvenute solo nei mesi di giugno e luglio 2015)”*.

La Società ha contestato la richiesta di rimborso dell'importo di euro 81,15 tenuto conto che la fattura in questione non reca importi da pagare e che la *“Vodafone Station, infatti, viene consegnata gratuitamente”*.

Vodafone ha evidenziato che le fatture contengono regolare traffico sull'utenza oggetto del contenzioso e che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando un insoluto di euro 564,33.

Riguardo alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi, Vodafone ha eccepito che *“i servizi voce e adsl sono stati regolarmente attivati in data 03 giugno 2015 e hanno regolarmente funzionato. Nel caso di specie, dunque, non si tratta di mancata attivazione ma eventualmente di malfunzionamento di servizi. ... L'Istante dimostra di aver segnalato alcuni disservizi (senza specificare quali), indicando dei numeri di tickets di guasto aperti. Di fatto, alcune segnalazioni di disservizio sono state gestite da Vodafone tra i mesi di giugno e luglio 2015. In particolare, i primi 3 TT aperti (a partire dal 3 giugno 2015) TTM000005330010, TTM000005338880, TTM000005377411, erano relativi ad un problema di ricezione delle chiamate da alcuni gestori, risolto in via definitiva in data 17 giugno 2016 con la bonifica della linea effettuata dal gestore donating Fastweb. Il TT successivo TTM000005413514 del 23*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

giugno 2015, relativo a connettività instabile, è stato poi risolto il giorno successivo per intervento di Telecom sulla tratta della linea dell'istante, nei termini, dunque, previsti dalla Carta del Cliente Vodafone. Il TTM000005433233 del 27 giugno 2015, sempre relativo alle chiamate in entrata, è stato gestito con le verifiche e i test in entrata del caso, constatando la corretta ricezione da parte di altri operatori. Infine, per quanto riguarda il TTM000005490661 del 12 luglio 2015, lo stesso era relativo a problemi di connettività risolti attraverso un reboot della Vodafone Station e l'istante ha confermato il corretto funzionamento dello stesso. L'istante non dimostra di aver effettuato ulteriori segnalazioni in Vodafone”.

La Società ha puntualizzato che la quantificazione degli indennizzi invocati dall'istante è sproporzionata, in quanto: “1) l'istante era titolare di un contratto di tipo consumer e non business, come dimostrano il codice cliente ed il profilo tariffario scelto Super Adsl, pertanto non potrà applicarsi il moltiplicatore di cui all'art. 12, co 2, della del. N. 73/11/CONS, All. A; 2) la fattispecie da considerare non è quella prevista dall'art. 3 della del. N. 73/11/CONS, All. A, bensì quella relativa al malfunzionamento dei servizi di cui all'art. 5, co 2, della succitata delibera (€ 2,5 al giorno in caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio)”.

La Società ha contestato altresì la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che nessun valido reclamo risulta allegato in atti, precisando che “[n]on può considerarsi reclamo, invece, la lettera di richiesta di risarcimento e indennizzi formulata dal legale dell'istante solo nell'aprile 2016, quando l'istante non era più cliente Vodafone”.

In sede di udienza, Vodafone ha evidenziato che l'istante non ha saldato alcuna delle fatture emesse e che lo stesso ha allegato una fattura del gestore Fastweb per il periodo dal 1 ottobre al novembre 2015 e, pertanto, che tale circostanza fa quantomeno presumere che l'assenza di consumi possa essere stata causata dall'utilizzo di una nuova linea con altro gestore. La Società ha dichiarato che i servizi sono stati disattivati in data 2 dicembre 2015 per morosità e che l'istante non ha mai contestato la sospensione/disattivazione.

Vodafone ha avanzato una proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata infondata, atteso che il formulario UG depositato in atti attesta la coincidenza delle doglianze dell'utente nelle due fasi della procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Risulta opportuno rammentare che, a tenore delle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con delibera n. 276/13/CONS, “*si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d’indennizzi*”.

Nel merito, deve rilevarsi che, a seguito dell’attivazione dei servizi da parte di Vodafone, gli stessi non hanno funzionato in modo continuo e regolare, come attestato altresì dalle schermate di gestione delle segnalazioni dell’utente depositate in atti dalla stessa Vodafone. Le richieste *sub iii.* e *v.* di cui all’istanza sono state modificate dalla stessa parte, riferendo le pretese indennitarie non già alla mancata attivazione dei servizi bensì al loro malfunzionamento e alla loro interruzione.

In relazione a tali disservizi, l’operatore è tenuto ad indennizzare l’istante ai sensi dell’art. 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con corresponsione dell’indennizzo giornaliero di euro 2,50 per ogni servizio non accessorio interessato dall’irregolare e discontinuo funzionamento (nella specie due, voce e ADSL). Nonostante Vodafone abbia tentato di contestare la natura *business* dell’utenza invocata dall’istante, la proposta di abbonamento depositata in atti attesta la dichiarata natura giuridica di impresa da parte dell’utente contraente, di guisa che l’attribuzione del profilo *consumer* da parte di Vodafone non osta alla liquidazione dell’indennizzo in misura pari al doppio, ai sensi dell’art. 12, comma 2, del citato regolamento.

In relazione al periodo di durata del disservizio in questione, il *dies a quo* non può che individuarsi nella prima segnalazione effettuata dall’utente (3 giugno 2015), siccome idonea a mettere a conoscenza il gestore della problematica tecnica da risolvere; il *dies ad quem*, tenuto conto delle date delle segnalazioni di disservizio in atti e del dettaglio del traffico sull’utenza nel bimestre luglio 2015 – settembre 2015, deve ritenersi coincidente con la data del 31 luglio 2015, non risultando ulteriori segnalazioni di disservizio da parte dell’utente. Per il suindicato periodo complessivo di 58 giorni, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell’istante di un importo complessivo di euro 580,00 (cinquecentottanta/00) a titolo di indennizzo per l’irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi voce e ADSL.

In relazione alla dedotta interruzione della linea telefonica e della linea ADSL, in mancanza di segnalazioni di disservizio da parte dell’istante, che avrebbero posto a conoscenza l’operatore della problematica in questione, non può disporsi la liquidazione dell’indennizzo di cui all’art. 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*. La doglianza,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

peraltro, è articolata genericamente e contraddetta da circostanze emerse dalle difese dell'operatore e non contestate dall'utente, quale la disattivazione dell'utenza avvenuta in data 2 dicembre 2015 per la morosità maturata dall'istante.

La richiesta di storno delle fatture emesse dall'operatore *sub i.* non può trovare accoglimento, atteso che il servizio è stato fornito da Vodafone, sia pur in modo irregolare, e che tale disagio dell'utente sarà ristorato con l'indennizzo sopra liquidato.

Altresì la richiesta *sub ii.*, di rimborso di euro 81,15 quale costo sostenuto per la *Vodafone Station Revolution* va rigettata in quanto infondata. Come eccepito dall'operatore, la fattura relativa all'importo *de quo* indica quest'ultimo quale valore della merce consegnata e non quale importo da corrispondere; peraltro, l'istante non ha dato prova alcuna del relativo pagamento.

Altresì la richiesta *sub iv.*, di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo trasmesso in data 11 aprile 2016 dal legale dell'istante, non può essere accolta, atteso che quest'ultimo si sostanzia in una diffida ad adempiere la richiesta indennizzatoria ivi formulata e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto concerne le spese di procedura, in ragione 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 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 società Loren Lounge Bar di M. 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 a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 580,00 (cinquecentottanta/00) per l'irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi voce e ADSL sull'utenza *business* n. 0815263XXX (euro 5,00 per ciascuno dei due servizi interessati, per 58 giorni dal 3 luglio 2015 al 31 luglio 2015).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi