



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 183/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA  
NEAPOLIS GROUP / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1016/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 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 indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Neapolis Group, del 2 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La società istante, intestataria delle utenze n. 0815225xxx, n. 0815222xxx e n. 0818990xxx, di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

S.p.A. le numerose interruzioni dei servizi telefonici, su rete fissa e su rete mobile, nonché del servizio *internet* verificatesi tra il mese di luglio 2014 ed il mese di aprile 2015.

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato che:

a) dal mese di luglio 2014 al mese di aprile 2015, ha subito la frequente interruzione totale dei servizi telefonici, su rete fissa e su rete mobile, nonché del servizio *internet*, nelle seguenti date: 15 luglio 2014, 21 agosto 2014, 13 ottobre 2014, 20 ottobre 2014, 27 ottobre 2014, 18 novembre 2014, 25 novembre 2014, 12 dicembre 2014, 5 gennaio 2015, 12 gennaio 2015, 4 febbraio 2015, 9 febbraio 2015, 6 marzo 2015 e 2 aprile 2015. Nello stesso periodo, altre interruzioni parziali hanno interessato i predetti servizi riguardando, talvolta, le sole linee telefoniche e, talaltra, anche o solo le linee *internet*;

b) i disservizi subiti hanno determinato per l'istante l'impossibilità di lavorare con i propri clienti e con i propri fornitori, cagionando danni patrimoniali e non patrimoniali, oltre a rendere ingiustificata la richiesta di pagamento della fatturazione emessa da Vodafone per un importo complessivo di euro 12.293,54.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto:

- i) lo storno delle fatture emesse da Vodafone per euro 12.293,54;
- ii) la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 600,00 per illegittima interruzione e sospensione dei servizi telefonici parametrati alla carta dei servizi Vodafone;
- iii) la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 250,00 per mancata risposta ai reclami;
- iv) il rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 250,00.

In sede di udienza, apprendendo da Vodafone che l'importo complessivo degli importi insoluti a carico dell'istante era pari ad euro 15.624,28, l'istante ha eccepito che il maggior importo comunicato dall'operatore nella propria memoria non risulta oggetto del contenzioso. Con successive note autorizzate, la parte istante ha contestato le eccezioni formulate da Vodafone, ha contestato la richiesta di pagamento dell'operatore degli importi allo stesso risultanti insoluti in quanto esorbitanti le indicazioni della parte istante e, comunque, rilevato che gli stessi devono ritenersi ingiustificati nel maggior importo indicato tenuto conto che, a decorrere dal mese di maggio 2015, l'istante è cliente di altro operatore.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria difensiva, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel merito, l'operatore ha rilevato che le doglianze dell'istante attengono a disservizi sulla linea Voce e ADSL (VRU) di durata esigua e sempre gestiti, laddove segnalati, mediante appositi *ticket* tecnici che hanno portato alla risoluzione delle problematiche entro le tempistiche previste dalla Carta del Cliente Vodafone.

Vodafone ha eccepito, inoltre, l'infondatezza della richiesta di storno integrale della fatturazione emessa, tenuto conto che, anche se fosse accertato un costante malfunzionamento parziale delle linee, lo stesso sarebbe ingiustificato. La società ha contestato, altresì, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi in ragione del regolare traffico sulle utenze oggetto di contenzioso, come risultante dalla fatturazione.

Ad avviso dell'operatore, le contestazioni di parte istante sono da ritenersi generiche in relazione al periodo in cui lo stesso sostiene di essere stato disservito ed, in ogni caso, qualora fosse riconosciuta una qualche responsabilità di Vodafone, andrebbe comunque accertato se la banda minima sia stata garantita.

Infine, Vodafone ha contestato altresì la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che nessun valido riscontro è stato allegato in atti, ed ha rappresentato che, a causa del mancato pagamento delle fatture, risulta a carico dell'istante una posizione aperta per euro 15.624,28.

In sede di udienza, ferme le proprie difese, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

Nonostante l'assegnazione del richiesto termine a difesa per controdedurre alla documentazione allegata dall'istante, Vodafone non ha depositato ulteriori scritti difensivi né ha versato in atti la fatturazione richiesta dall'Autorità ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*.

### **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.

In via preliminare, deve ritenersi infondata l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, nonostante la generica formulazione dell'eccezione, parte istante ha replicato alla stessa producendo in atti copia delle istanze di conciliazione della controversia dalle quali emerge la ammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione della controversia.

Nel merito, sulla base della documentazione in atti, è stato possibile riscontrare che le interruzioni dei servizi per le quattordici giornate indicate in sede di istanza risultano essere state oggetto di segnalazione sia al servizio clienti di Vodafone sia all'agenzia di zona che ha assistito l'utente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La parte istante, infatti, ha assolto il proprio onere probatorio allegando le circostanze del malfunzionamento e supportato le proprie affermazioni per mezzo delle numerose comunicazioni prodotte, anche attestanti l'impossibilità per i propri clienti di raggiungere telefonicamente la stessa. Al contrario, Vodafone si è limitata ad affermare che le utenze hanno effettuato regolare traffico, senza però depositare la fatturazione dalla quale detta circostanza sarebbe eventualmente evincibile.

In ragione di quanto sopra, deve trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii*) di liquidazione di un indennizzo per illegittima interruzione e sospensione dei servizi telefonici. Tale indennizzo deve computarsi applicando alla fattispecie l'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, che prevede l'indennizzo giornaliero di euro 5,00 per ciascun servizio interessato dall'interruzione. Ne deriva che per le 14 giornate indicate dall'istante nelle quali il malfunzionamento dei servizi voce e dati è stato totale sulle tre utenze oggetto di contenzioso, l'indennizzo liquidabile in relazione al servizio voce (attivo su tre utenze) è pari ad euro 420,00 (quattrocentoventi/00) (euro 5,00, per ciascuna delle tre utenze, da computarsi nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del *Regolamento indennizzi* trattandosi di linee *business*, per quattordici giorni) e quello liquidabile in relazione al servizio dati (da computarsi in misura unitaria in ragione della unicità della risorsa di accesso) è pari ad euro 140,00 (centoquaranta/00) (euro 5,00, da computarsi nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del *Regolamento indennizzi* trattandosi di linea *business*, per quattordici giorni).

In ordine all'irregolare funzionamento dei servizi per le altre giornate nel periodo compreso tra il mese di luglio 2014 ed il mese di aprile 2015, deve ritenersi che lo stesso si sia effettivamente verificato, in ragione, da un lato, delle segnalazioni versate in atti dall'istante e, dall'altro, della genericità delle contestazioni da parte di Vodafone. L'operatore, infatti, non ha provato il regolare funzionamento dei servizi, limitandosi ad eccepire che occorrerebbe verificare se la banda minima sia stata garantita e trascurando di considerare, invece, che le doglianze dell'utente non attengono alla lentezza della navigazione in *internet*, bensì al discontinuo funzionamento talvolta delle linee voce e talaltra delle linee dati.

Per quanto appena considerato, deve ritenersi meritevole di parziale accoglimento la richiesta dell'istante *sub i*) di storno delle fatture emesse da Vodafone per euro 12.293,54, e, pertanto, dichiarare Vodafone tenuta allo storno del 50% del contributo bimestrale fatturato a carico dell'istante in relazione ai servizi telefonici e *adsl* su rete fissa. In relazione all'importo di euro 3.330,74, pari alla differenza tra l'importo che risulta per l'istante complessivamente fatturato a suo carico e quello che è l'importo complessivo rappresentato da Vodafone quale oggetto di fatturazione, deve rilevarsi come non è pertinente l'eccezione dell'istante secondo la quale tale importo differenziale non è oggetto di contenzioso, atteso che l'operatore ha comunicato i dati contabili risultanti dalla fatturazione emessa e comunque aggiornati al momento della propria difesa. Deve, tuttavia, rilevarsi che, in considerazione della mancata produzione in atti della fatturazione emessa dall'operatore, qualsivoglia accertamento in ordine alla legittimità dell'importo differenziale in questione non risulta possibile, non potendosi



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ritenere sufficiente il rilievo dell'istante secondo il quale dal mese di maggio 2015 l'utente è cliente di altro operatore e non più di Vodafone.

In relazione alla richiesta dell'istante *sub iii*) di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa può ritenersi parzialmente accoglibile. Si è rilevato che le segnalazioni dell'istante sono state gestite dall'operatore per mezzo del ripristino della funzionalità dei servizi; tuttavia, deve ritenersi che siano rimasti privi di riscontro scritto i reclami trasmessi a Vodafone a mezzo raccomandata a/r allegati in atti, nei quali l'utente ha formulato altresì richieste risarcitorie per i disservizi subiti. Ai fini del computo dell'indennizzo spettante all'istante per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11 del *Regolamento indennizzi*, deve essere preso in considerazione il primo di detti reclami (essendo il secondo solo reiterativo delle medesime richieste), ricevuto dall'operatore in data 30 gennaio 2015. Tenuto conto del periodo di 45 giorni che Vodafone ha indicato nella propria Carta del Cliente quale tempo necessario per la gestione dei reclami e che l'udienza di conciliazione della controversia innanzi al CORECOM territorialmente competente (prima occasione di confronto tra le parti) si è svolta in data 14 maggio 2015, deve ritenersi che vi sia stato un ritardo pari a 59 giorni e che sia dovuto, pertanto, in favore dell'istante l'indennizzo giornaliero di euro 1,00, di cui al predetto articolo 11, per ciascun giorno di ritardo, per un importo complessivo di euro 59,00 (cinquantanove/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell'istante *sub iv*), 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 presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del legale 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 NEAPOLIS GROUP 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 allo storno del 50% del contributo bimestrale fatturato a carico dell'istante in relazione ai servizi telefonici e *adsl* su rete fissa nel periodo compreso dal luglio 2014 all'aprile 2015 in ragione della parziale fruizione dei servizi per irregolare funzionamento, con conseguente emissione di nota di credito; Vodafone, inoltre, è tenuta a corrispondere 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:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- i. euro 420,00 (quattrocentoventi/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione totale dei servizi voce (euro 5,00, per ciascuna delle tre utenze interessate, importo computato nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del *Regolamento indennizzi* trattandosi di linee *business*, per quattordici giorni);
- ii. euro 140,00 (centoquaranta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione totale del servizio dati (euro 5,00, da computarsi nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del *Regolamento indennizzi* trattandosi di linea *business*, per quattordici giorni);
- iii. euro 59,00 (cinquantanove/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami per 59 giorni.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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