



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 39/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SORANO/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/508/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 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 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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Sorano, del 24 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0815623XXX, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) l'interruzione del servizio ADSL ed il suo mancato ripristino.

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

- a. in data 20 agosto 2015, l'istante subiva l'interruzione dei servizi voce e ADSL;
- b. dopo alcuni giorni il servizio voce veniva ripristinato; il servizio ADSL, invece, non veniva ripristinato nonostante la presentazione al CORECOM territorialmente competente dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo *ex* articolo 5 del *Regolamento* in data 4 dicembre 2015.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per interruzione del servizio ADSL dal 20 agosto 2015;
- ii. lo storno/rimborso delle fatture;
- iii. il rimborso delle spese sostenute dall'utente per la connessione *internet*;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

Con nota in replica alla memoria difensiva dell'operatore, l'istante ha precisato di aver segnalato all'operatore il disservizio per le vie brevi; ha confermato di aver richiesto il rientro in Telecom dell'utenza nel mese di marzo 2015 ma ha precisato che detta richiesta non veniva lavorata in quanto ritirata dallo stesso utente e che, infatti, Telecom non ha mai fornito né fatturato alcun servizio. Parte istante ha contestato la circostanza dedotta da Vodafone secondo la quale il 26 novembre 2015 si sarebbe perfezionato il rientro in Telecom dell'utenza, evidenziando che in data 4 dicembre 2015 l'utente ha presentato l'istanza GU5 e il CORECOM competente ha adottato in data 15 dicembre 2015 il provvedimento temporaneo nei confronti di Vodafone (Teletu) diretto a garantire il ripristino della linea.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore.

2. La posizione degli operatori

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, l'operatore ha contestato la richiesta dell'istante di storno e di rimborso delle fatture per genericità della relativa contestazione, siccome non avvalorata da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale, rilevando che non risulta in atti alcun reclamo relativo alla fatturazione.

La Società ha eccepito, inoltre, la infondatezza delle richieste di indennizzo per interruzione del servizio ADSL e di rimborso dei costi sostenuti per la connessione internet, atteso che l'istante non ha dato prova di aver effettuato alcuna segnalazione o reclamo antecedente alla presentazione del formulario GU5.

Nel merito del disservizio occorso Vodafone ha affermato che *“in data 16 marzo 2015 è pervenuta richiesta da parte del gestore Telecom di migrazione, chiusasi positivamente in fase 2 in data 18 marzo 2015, con DAC prevista per il 9 aprile 2015. In data 30 settembre 2015 si riscontra uno scarto del Recipient con forzatura di chiusura per codice sessione scaduto in data 02 ottobre 2015. Ciò posto, sono in corso verifiche tecniche per accertare che non vi sono stati disservizi causati da tale procedura ed eventualmente imputabili al gestore Recipient. Il solo servizio ADSL risulta migrato in Telecom in data 26 novembre 2015, ragion per cui, eventuali disservizi accertati a seguito di tale data non potranno essere imputati a Vodafone”*.

L'operatore ha contestato la richiesta di rimborso dei costi sostenuti dall'utente in quanto integrante una richiesta di risarcimento del danno e, comunque, generica e non provata, ed ha precisato che l'istante ha una posizione aperta con Vodafone pari ad euro 147,04.

In sede di udienza di discussione, la Società ha dato atto che il servizio voce è ancora attivo, chiedendo all'istante di manifestare la propria volontà al mantenimento dello stesso.

Ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, l'Autorità ha chiamato Telecom Italia S.p.A. ad integrare il contraddittorio ai soli fini istruttori; l'operatore non ha depositato documenti scritti, ma ha partecipato all'udienza di discussione della controversia dichiarandosi estraneo al procedimento.

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 inammissibile, siccome generica e di mero stile, 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, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, le doglianze dell'utente in relazione alla interruzione del servizio ADSL risultano fondate, atteso che Vodafone non ha provato il regolare e continuo funzionamento del servizio. Deve rammentarsi, infatti, che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale *ex art. 1218 c.c.*, quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento.

In ragione di quanto sopra, deve accogliersi la richiesta dell'istante *sub i.* di liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione come previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Il *dies a quo* per il computo del predetto indennizzo deve individuarsi nella data di presentazione da parte dell'utente dell'istanza GU5 al CORECOM territorialmente competente (4 dicembre 2015), atteso che, nonostante l'istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa.

Atteso che nel corso dell'udienza di discussione, la parte istante ha lamentato il perdurare dell'inattività di Vodafone riguardo all'ordine di ripristino del servizio di cui al provvedimento temporaneo del CORECOM, mostrando dunque interesse alla regolare fruizione dello stesso, si ritiene che il predetto indennizzo deve computarsi sino alla data di svolgimento della predetta udienza (19 luglio 2016).

Per il predetto periodo di 228 giorni, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante del predetto indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL per un importo complessivo di euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00).

Si precisa che le schermate relative all'utenza interessata prodotte in atti da Vodafone non risultano idonee a documentare inequivocabilmente l'espletamento in data 24 novembre 2015 della migrazione della sola linea ADSL sui sistemi Telecom, anche tenuto conto che non risultano univoche le ulteriori attività poste in essere in relazione alla predetta procedura di migrazione (quali la data di inserimento dell'ordine del *recipient* e l'esito positivo della Fase 2).

In ragione della interruzione del servizio, anche la richiesta dell'istante *sub ii.* di storno e di rimborso delle fatture emesse da Vodafone può trovare accoglimento, sia pur limitatamente agli importi ivi posti a carico dell'utente a titolo di costi per il servizio ADSL a partire dal 4 dicembre 2015, data in cui il disservizio risulta segnalato all'operatore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La richiesta *sub iii.* di rimborso delle spese sostenute dell'istante per la connessione *internet* non può essere accolta in quanto la stessa, peraltro genericamente formulata e non documentata, integra una richiesta di risarcimento del danno che non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, 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 del sig. Sorano nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta allo storno e al rimborso degli importi fatturati a carico dell'utente a titolo di costi per il servizio ADSL a partire dal 4 dicembre 2015. 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 1.140,00 (millecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL (euro 5,00 per 228 giorni, dal 4 dicembre 2015 al 19 luglio 2016).

2. 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.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 4 maggio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi