

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 111/17/DTC/GU14/65/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS

SPENA /VODAFONE ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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 *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 dell’utente Spena, del 12 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, intestatario dell’utenza fissa n. 08118901xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”), l’interruzione del servizio ADSL e WI-FI dal 5 agosto al 23 agosto 2016.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che riscontrava l'assenza della linea telefonica ADSL e del servizio WI-FI dal 5 agosto al 23 agosto 2016.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo e del risarcimento dei danni per i disservizi subiti;
- ii. lo storno degli addebiti in relazione al bimestre agosto-settembre 2016.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha rammentato che *“la segnalazione successiva all'intervento tecnico del 10 agosto 2016 è stata effettuata da parte dell'istante in data 12 agosto 2016”*. L'istante non ha accettato la proposta conciliativa della controversia formulata da Vodafone.

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione della controversia che non siano state formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha evidenziato che le richieste dell'istante si riferiscono ad un disservizio sulla rete dati durato circa 18 giorni, precisando che l'operatore *“ha regolarmente gestito le segnalazioni di malfunzionamento nei tempi previsti dalla Carta del Cliente”* e che nel caso di specie sono stati aperti due *“trouble tickets”* al gestore di rete Telecom, *“[i]l primo TT, aperto in data 5 agosto 2016, è stato risolto in data 10 agosto 2016. Il secondo TT, aperto in data 16 agosto 2016, è stato risolto in data 23 agosto 2016. In entrambi i casi, l'utente ha confermato la risoluzione del disservizio dopo essere stato contattato telefonicamente. ... si eccepisce che dal dettaglio del traffico si evidenziano chiamate effettuate anche nei periodi contestati dall'istante. Si contesta, dunque, la richiesta di rimborso/storno della fattura del 15 settembre 2016, atteso che la stessa copre una durata di 56 giorni (mentre il disservizio ADSL è durato circa 10 giorni) e che il servizio voce ha correttamente funzionato”*. La Società ha dato atto di aver formulato una proposta transattiva all'utente a seguito del reclamo ricevuto, non accettata dall'istante.

In udienza, Vodafone ha ribadito le proprie difese ed ha formulato una proposta conciliativa della controversia, non accettata da parte istante.

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

Preliminariamente, l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata inammissibile per genericità. Infatti, in assenza di specifiche contestazioni, l'eccezione

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del presente procedimento e perciò la stessa non merita un accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi la inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante *sub i.* in quanto le stesse esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel merito, le allegazioni dell'istante in ordine al disservizio subito risultano pacifiche tra le parti, sia in relazione al loro verificarsi che in relazione alla loro durata.

In particolare, in considerazione del corredo probatorio in atti, emerge che il servizio dati sull'utenza oggetto di controversia ha subito un'interruzione per circa 18 giorni dal 5 agosto al 23 agosto 2016, periodo nel quale Vodafone si è attivata per la gestione delle segnalazioni dell'utente. Nello stesso arco temporale, risulta che il servizio voce fosse funzionante, come attestato dal dettaglio del traffico voce di cui alla fattura del 15 settembre 2016.

In ragione delle considerazioni suesposte, può trovare parziale accoglimento la richiesta dell'istante *sub i.* in riferimento alla liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio dati che, in applicazione dell'art. 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi* è pari ad euro 5,00 *pro die*. Tenuto conto che il disservizio ha avuto una durata pari a 18 giorni, l'indennizzo che Vodafone deve corrispondere all'istante è pari ad euro 90,00 (novanta/00).

La richiesta *sub ii.* di storno degli importi addebitati dall'operatore nel bimestre agosto – settembre 2016 non può trovare accoglimento, atteso che la fatturazione copre un arco temporale (bimestre) maggiore del periodo di disservizio, che il canone è unitario per i servizi su rete fissa e che il disagio dell'utente sarà ristorato con l'indennizzo sopra liquidato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in ragione della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza innanzi all'Autorità, si ritiene equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

DETERMINA

La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dall'utente Spena in data 12 gennaio 2017, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi:

- i. euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati sull'utenza n. 08118901xxx (euro 5,00 al giorno per 18 giorni dal 5 agosto 2016 al 23

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

agosto 2016), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 11/09/2017

il Direttore
Mario Staderini