



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 143/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MARESCA/VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/434/17)

II 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. 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 “*Regolamento*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 sig.ra Maresca del 28 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica n. 3381556XXX, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “società”), la mancata copertura 4G sin dalla data di conclusione del contratto, lamentata mediante molteplici reclami e di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

seguito confermata anche dall'operatore, senza tuttavia porre rimedio al malfunzionamento.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

In replica alle difese svolte da Vodafone, l'utente ha contestato le eccezioni mosse, in quanto ha evidenziato che la copertura 4G non veniva garantita né in zona di residenza né altrove. Inoltre, l'istante ha prodotto schermata tratta dal sito dell'operatore dove risulta che il servizio 4G sia garantito anche a Piano di Sorrento, zona di residenza dell'istante. Peraltro, Vodafone stessa avrebbe dato prova, mediante allegazione delle schermate, che l'utente non sarebbe riuscita ad utilizzare il servizio pur trovandosi in una zona coperta da 4G.

La società Vodafone Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva ed ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate nel presente procedimento, che non siano state proposte nella procedura di conciliazione. Inoltre, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto sulla medesima questione le parti avrebbero raggiunto un accordo in data 28 aprile 2016, in sede CORECOM, in cui l'utente ha ottenuto un indennizzo per il disagio subito.

Nel merito, l'operatore ha contestato le domande, in quanto prive di fondamento ed ha dato prova di aver riscontrato i reclami ricevuti. L'operatore ha accertato che la copertura 4G risulta limitata in Piano di Sorrento e non sarebbe previsto alcun miglioramento della linea. L'impossibilità di usufruire della copertura 4G non sarebbe imputabile a Vodafone, in quanto le condizioni generali di contratto prevedono espressamente casi di non utilizzabilità del servizio a causa di fattori non riconducibili all'operatore.

Infine, in sede di udienza, Vodafone si è riportata alle proprie memorie ed ha eccepito l'irricevibilità della documentazione allegata dall'istante alle memorie di replica e in ogni caso, la schermata recherebbe l'indicazione circa la possibile difformità della ricezione del segnale nelle zone che risulterebbero comunque coperte da 4G.

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

Preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza perché quest'ultima non sarebbe conforme a quella formulata in sede di conciliazione nonché per intervenuto accordo sul medesimo oggetto del presente procedimento, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

Nel merito, l'istanza *sub i.* trova accoglimento. La contestazione mossa dall'utente sull'impossibilità di utilizzo della copertura 4G risulta essere stata confermata dall'operatore. Infatti, le risposte ai reclami e le schermate prodotte fanno dedurre che Vodafone abbia operato un accertamento sulla fruibilità della copertura 4G rispetto alla zona di residenza della cliente, ovvero Piano di Sorrento. Da tali atti, si rinviene l'esistenza di un servizio limitato in tutta la zona geografica appartenente a Piano di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Sorrento e l'assenza di pianificazione sulla possibile attività che possa migliorare il servizio. Tale circostanza non sarebbe imputabile all'utente, avendo verificato che la stessa utilizzasse un apparato omologato.

Ciò posto, considerata l'incontestabilità dei fatti narrati dall'istante, occorre verificare se la circostanza sia imputabile all'operatore, così da poter concludere che si versi in ipotesi di inadempimento contrattuale.

L'articolo 12 delle condizioni generali di contratto prevede delle ipotesi di malfunzionamento del servizio dovute a fattori esterni e perciò non imputabili all'operatore. A titolo esemplificativo si vedano: condizioni atmosferiche, uso della SIM in apparato non omologato, imperfetta trasmissione provocata da fonti esterne. Tali ipotesi non comprendono il caso di specie. Infatti, le schermate allegate dall'operatore provano gli svariati accertamenti effettuati al fine di comprendere la fonte del problema e la conseguente valutazione svolta dall'operatore, in cui si ritiene che la copertura 4G in zona Piano di Sorrento risulta molto scarsa, senza programmazione di eventuali miglioramenti.

Pertanto, la cliente sarebbe stata indotta in errore attraverso le informazioni ingannevoli esistenti sul sito internet di Vodafone, circa la presenza di copertura 4G nella zona di Piano di Sorrento. La cartina allegata alle memorie di replica di parte istante permette di constatare che Vodafone pubblicizza la presenza di copertura 4G in detta zona. La nota sottostante la cartina, in cui si afferma l'eventualità che in limitati casi vi sia difformità nell'effettiva ricezione del segnale, non permette di superare la tematica trattata nel caso di specie. Infatti, se da un lato non può negarsi che in limitate zone vi possa essere l'assenza di segnale per fatto non imputabile all'operatore, dall'altro tale eccezione non permette di superare il problema posto nel presente procedimento, ovvero l'operatore stesso ha affermato che la copertura 4G di tutta la zona geografica compresa in Piano di Sorrento sia limitata (ciò si rinviene nelle risposte ai reclami e nelle schermate allegate dall'operatore).

Appurata la responsabilità di Vodafone in ordine alle informazioni inesatte rese all'utente riguardanti la copertura 4G nella zona di residenza, è possibile stabilire che l'istanza volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio trovi accoglimento, entro i termini e limiti di seguito precisati.

L'istante ha avuto conoscenza della scarsità del servizio in data 15 dicembre 2015 e pertanto avrebbe potuto decidere di recedere dal contratto oppure portare la propria numerazione verso altro operatore che rendesse un servizio migliore. Per tale motivo, l'indennizzo deve essere corrisposto dalla data di stipulazione dell'offerta, ovvero il 29 settembre 2015, fino alla conoscenza della circostanza impeditiva della corretta erogazione del servizio, avvenuta il 15 dicembre 2015. Peraltro, il disservizio lamentato riguarda il malfunzionamento di un servizio accessorio, in quanto la copertura 4G garantisce soltanto una velocità di navigazione in internet maggiore e non intacca la normale navigazione in internet, che potrebbe avvenire a velocità ridotta. Di conseguenza, ai sensi degli articoli 5 comma 4 e 3 comma 4, è dovuto un indennizzo pari a euro 5,00 *pro die* (ovvero la metà del canone mensile del servizio interessato) per 77 giorni, per un totale pari all'importo massimo indennizzabile di euro 300,00.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Infine, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata ai reclami non trova accoglimento per le ragioni che seguono. Occorre evidenziare che i reclami hanno il medesimo oggetto cosicché essi possono essere considerati unitariamente. Il primo reclamo che in relazione agli atti risulterebbe presentato è datato 30 ottobre 2015 e Vodafone ha provato l'avvenuto invio della risposta datata 15 dicembre 2015. Pertanto, risulta rispettato il termine di 45 giorni previsto per consentire all'operatore di porre in essere un'istruttoria tesa alla verifica della fondatezza delle contestazioni mosse.

DETERMINA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra Maresca nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e pertanto la società Vodafone S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio accessorio (euro 5,00 per 77 giorni complessivi di malfunzionamento del servizio), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 13/12/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini