



Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 19/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SORRENTO FLATS di G./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/1176/18)

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. 95/19/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. 591/11/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 sugli indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di Sorrento Flats di G., del 5 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e

Direzione tutela dei consumatori

dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 7.1585132, ha contestato la ritardata attivazione della fibra, avvenuta più di un anno dopo la richiesta, e l'addebito dei relativi importi ancor prima dell'attivazione del servizio.

Nella descrizione dei fatti, nelle controdeduzioni e in sede di udienza, la parte istante ha dichiarato quanto segue:

a) di aver richiesto il passaggio alla fibra e di averne sostenuto i costi, illegittimamente addebitati, ancor prima della sua tardiva attivazione.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

- i) il rimborso delle somme previste dal contratto fibra e i relativi costi del modem;
- ii) l'indennizzo per un totale di euro 12.000,00, ex articolo 4 della delibera n. 73/11/CONS (per un totale di 400 giorni);
- iii) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19 aprile 2017;

Nelle proprie memorie difensive, Vodafone ha eccepito in via preliminare l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, in riferimento alle richieste avanzate dall'istante, la Società ne ha evidenziato l'infondatezza ritenendole generiche e non puntualmente circoscritte, oltre che carenti di allegata documentazione probatoria, atteso che la mancata individuazione delle fattispecie di disservizio lamentate lascia spazio a illegittime e tardive modifiche della domanda stessa.

In relazione alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione della fibra l'operatore ne ha rilevato l'assoluta infondatezza, in fatto e diritto, stante la totale genericità e indeterminatezza delle allegazioni avanzate dall'istante, in quanto, quest'ultimo fonda la sua richiesta su un'asserita mancata attivazione di due linee fibra senza indicare la data di richiesta di attivazione, senza allegare copia del relativo contratto e senza indicare gli importi di cui si chiede il rimborso.

Inoltre, la Società ha dichiarato di aver rilevato che il mancato passaggio alla fibra era dovuto a fattori tecnici non imputabili alla stessa e che l'utente era stato prontamente informato di tale circostanza; l'istante aveva già attive le linee di rete fissa (dal 2013) con ADSL presso le due sedi di XXXXXXXX e di XXXXXXXX in XXXXXXXX e, in data 17 febbraio 2017, accettava il passaggio alla tecnologia fibra per entrambe le linee; il passaggio alla fibra avveniva regolarmente per la sede di XXXXXXXX in data 28 marzo 2017 mentre non risultava tecnicamente possibile presso la sede di XXXXXXXX, attesa

Direzione tutela dei consumatori

l'assenza di copertura per la nuova tecnologia; l'annullamento della relativa pratica veniva prontamente comunicato all'istante in data 19 aprile 2017, come da nota di gestione allegata.

Vodafone ha altresì sottolineato che, nel caso di specie, non si tratta dell'attivazione di una nuova linea né di una migrazione ma, semplicemente, di un passaggio ad altra tecnologia che non rientra nelle fattispecie previste dall'articolo 3 del *Regolamento sugli indennizzi* e che, in sostanza, non è stato causato alcun problema in relazione all'utilizzo del servizio da parte dell'istante che, tra l'altro, continua ad essere cliente Vodafone. Infine, la Società ha eccepito l'assenza di reclami in merito alla fatturazione e ha evidenziato la tardività delle contestazioni dell'istante, che fa decadere, quantomeno, le pretese relative a periodi più risalenti.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, che le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza - in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione - non risulta fondata. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Nel merito, la richiesta dell'istante *sub i.* non può essere accolta in quanto la stessa è stata formulata in modo generico: l'utente non ha individuato gli addebiti oggetto di contestazione, limitandosi a chiedere il rimborso delle somme relative al contratto per la fibra (e il relativo modem) che, tuttavia, non allega agli atti.

Posto che, come si evince dalle note di gestione depositate da Vodafone, la fibra è stata richiesta in data 17 febbraio 2017, dal confronto tra le fatture relative al periodo precedente a tale modifica e quelle emesse in seguito al passaggio alla fibra, non emerge evidenza alcuna di un aumento dei costi applicati in corrispondenza della voce "rete fissa ADSL/fibra" riconducibile alle doglianze dell'utente e non si rinvergono, quindi, elementi per accertare responsabilità in capo al gestore e disporre rimborsi. Né l'istante ha circoscritto temporalmente il lamentato ritardo nell'attivazione della fibra, elemento comunque essenziale per il computo di un eventuale ristoro riconoscibile in base al *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante *sub ii.* di corresponsione di un indennizzo ex articolo 4 della delibera n. 73/11/CONS, quantificata dall'utente in euro 12.000,00, si ritiene che la stessa non possa essere accolta. Al riguardo si precisa che il richiamato articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* è finalizzato a ristorare i disagi che le sospensioni o cessazioni dei servizi procurano agli utenti, quando disposte illegittimamente. Nel caso in esame, eventuali sospensioni dei servizi non sono state segnalate né, in realtà, sono espressamente oggetto dell'istanza (privo degli estremi di riferimento temporale appare anche il conteggio di 400 giorni di cui in istanza di definizione) mentre, in relazione al lamentato ritardo nel passaggio alla fibra, non può in alcun modo configurarsi la fattispecie invocata dall'istante.

Infine, per quanto concerne la richiesta dell'istante *sub iii.*, relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19 aprile 2017, la stessa si ritiene accoglibile in quanto

Direzione tutela dei consumatori

l'operatore non ha dato prova di aver riscontrato per iscritto il reclamo fatto dall'utente a mezzo PEC. Tenuto conto della Carta del cliente Vodafone (45 giorni di tempo massimo per la risposta al reclamo) nonché della data dell'udienza di conciliazione (21 giugno 2018), si riconosce l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, computato unitariamente, nell'importo massimo pari a euro 300,00.

DETERMINA

1. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a corrispondere alla parte istante un indennizzo pari a euro 300,00 ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

2. 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*.

3. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

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

5. 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 e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Napoli, 2 agosto 2019

IL VICE DIRETTORE
Enrico Maria Cotugno