



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 22/17/DTC/GU14/356/2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AXEL DI L./VODAFONE ITALIA S.P.A. –
(GU14/356/2016)

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. 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. 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 sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della ditta Axel di L. del 26 febbraio 2016;

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

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

La ditta istante, intestataria dell’utenza n. 0817410xxx di tipo *business*, ha lamentato il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e ADSL nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Più precisamente, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto: a) in data 8 ottobre 2014, l’istante ha stipulato con Vodafone un contratto per la fornitura dei servizi di telefonia fissa e ADSL per la propria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

attività commerciale e per la propria abitazione nonché, contestualmente, un contratto relativo alla propria utenza mobile; b) sin dall'attivazione, la linea telefonica dell'attività commerciale e dell'abitazione ha presentato disservizi, con isolamenti della linea telefonica e della linea ADSL; c) l'istante rivolgeva all'operatore quotidiani reclami.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi ADSL e della linea telefonica per l'utenza dell'abitazione e dell'attività commerciale dal 8 aprile 2014 sino alla migrazione dell'utenza verso Telecom;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il risarcimento dei danni.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha precisato che l'oggetto della controversia riguarda i disservizi subiti dall'istante durante tutto il rapporto contrattuale e si è riservato di promuovere altro procedimento per contestare la relativa fatturazione. L'istante ha precisato altresì che i reclami sono stati rivolti all'operatore quotidianamente contattando il Servizio Clienti e che il contratto con il nuovo gestore è stato sottoscritto in data 8 ottobre 2015, ritenendo che eventuali ritardi non possono essere imputati all'istante.

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.

Nel merito, la Società, riguardo alla richiesta di rimborso delle fatture, ha evidenziato la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, siccome non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale.

Vodafone ha affermato che “[d]estituita di fondamento appare la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, laddove si consideri che nessuna segnalazione in merito a malfunzionamenti è stata effettuata dall'Istante o, quantomeno, risulta allegata e comunque presente nei sistemi Vodafone. Sul punto, occorre rilevare che l'Istante avrebbe dovuto provare tali reclami. Infatti, deve rilevarsi che il gestore non è stato posto in grado di risolvere eventuali disservizi, proprio a causa dell'assenza di adeguate segnalazioni da parte dell'Istante”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

L'operatore ha evidenziato che dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso fino alla disattivazione, rilevando “*l'estrema genericità della contestazione che non presenta una precisa indicazione del periodo in cui l'Istante sostiene di essere stato disservito. L'utenza oggetto del contenzioso risulta migrata verso altro gestore in data 16/11/2015 ma l'Istante non ha inviato lettera di recesso per gli altri servizi attivi*”.

In sede di udienza di discussione, Vodafone ha precisato che la data di sottoscrizione di una richiesta di attivazione con altro gestore non implica che utenze vengano automaticamente trasferite in quella data. La Società, inoltre, ha evidenziato che nessun reclamo è stato inviato prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione.

Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall'istante, e ha rappresentato la sussistenza di un importo insoluto a carico dell'istante pari ad euro 1.292,92.

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 dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di risarcimento dei danni *sub iii.*, , atteso che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

La richiesta di indennizzo formulata *sub i.* può trovare accoglimento nei termini che seguono, atteso che Vodafone non ha provato il regolare e continuo funzionamento dei servizi sull'utenza interessata. 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.

Tenuto conto che, nonostante l'istante affermi di aver quotidianamente contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni del disservizio (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore dello stesso e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della problematica.

In ragione di quanto appena rilevato, il *dies a quo* computare l'indennizzo spettante all'istante per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL deve ritenersi coincidente con la data di presentazione dell'istanza di conciliazione al CORECOM territorialmente competente, 5 ottobre 2015, e il *dies a quem* deve individuarsi nella data del 16 novembre 2015 nella quale è avvenuto il trasferimento dell'utenza verso altro gestore (richiesto dall'utente in data 8 ottobre 2015). Risulta, infatti, privo di fondamento il rilievo di Vodafone secondo il quale "*la data di sottoscrizione di una richiesta di attivazione con altro gestore non implica che le utenze vengano automaticamente trasferite in quella data*", solo a considerare che l'operatore che ricopre il ruolo di *donating* nella procedura di migrazione delle utenze ha l'obbligo di garantire il regolare funzionamento dei servizi sino al momento in cui si perfeziona il cambio di operatore.

Per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL sull'utenza interessata per il suindicato periodo di 42 giorni, dunque, l'istante ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo *pro die* di euro 2,50 per ciascun servizio interessato, come previsto dall'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura pari al doppio ai sensi dell'articolo 12 del citato regolamento trattandosi di utenza *business*, per un importo complessivo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00).

In mancanza di reclami in atti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii.* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta agli stessi da parte dell'operatore.

DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla ditta Axel di L. in data 26 febbraio 2016, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL sull'utenza n. 0817410xxx di tipo *business* (euro 10,00 per 42 giorni, decorrenti dal 5 ottobre 2015 al 16 novembre 2015) computato, in applicazione dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in euro 2,50 *pro*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

die ed applicato nella misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di utenza *business*.

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, 01/03/2017

il Direttore
Mario Staderini