



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 23/17/DTC/GU14/476/2016**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA**  
**MIRIANA/VODAFONE ITALIA S.P.A. - (GU14/476/2016)**

**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 società Miriana del 18 marzo 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 società istante, titolare dell’utenza n. 089343xxx di tipo *business*, ha lamentato l’interruzione dei servizi fonia, ADSL e POS nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue: *a)* il malfunzionamento dell’apparecchio *Vodafone Station* ha determinato l’assenza dei servizi fonia, ADSL e POS per 20 giorni dal 17 giugno 2015 (data in cui è stato aperto *trouble ticket* n. 000005388153) al 6 luglio 2015, per 14 giorni dal 2 ottobre



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

2015 (data in cui è stato aperto il *trouble ticket* n. 000005826673) al 15 ottobre 2015 e per 52 giorni dal 14 novembre 2015 al 7 gennaio 2016; *b*) al fine di ottenere la riattivazione dei servizi, previo reclamo inoltrato all'operatore a mezzo pec in data 8 ottobre 2015, l'istante ha depositato presso il CORECOM territorialmente competente, unitamente all'istanza di conciliazione, due istanze *ex* articolo 5 del *Regolamento* per l'adozione di un provvedimento temporaneo, l'una del 8 ottobre 2015 e l'altra del 24 novembre 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi fonia, ADSL e POS per i periodi suindicati, ai sensi degli articoli 5 e 12 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. il rimborso delle somme prelevate indebitamente nonostante l'assenza dei servizi;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

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 ed, in particolare, della richiesta di rimborso delle fatture e di quella di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, in quanto le stesse non state oggetto del tentativo di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha eccepito la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, siccome non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. Più precisamente, l'operatore ha rilevato che nessun valido documento risulta prodotto in atti da parte istante, che non risulta depositato nel procedimento alcun reclamo relativo alla fatturazione e che eventuali indennizzi per il lamentato disservizio, "*laddove fosse accertato un malfunzionamento imputabile a Vodafone, potranno essere riconosciuti solo se segnalati adeguatamente dall'Istante*".

La Società ha precisato, inoltre, che "*le segnalazioni dell'Istante sono state tutte regolarmente gestite con l'apertura di ticket di rete che hanno portato più volte alla sostituzione della Vodafone Station. Nell'ultima gestione, poi, avvenuta il 1 dicembre 2015, si è appurato che l'impianto dell'Istante, congiuntamente ad un impianto elettrico*



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

*datato, causavano alla Vodafone Station ripetuti sbalzi di corrente che la portavano a bruciarsi. In breve, eventuali disservizi sono stati causati dagli impianti dell'istante in quanto non state riscontrate anomalie di rete. Oltretutto, dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso".* Vodafone precisava che è stato riconosciuto all'utente uno sconto del 100% per due mesi sul canone connettività per il *link* interessato dal disservizio. L'operatore chiedeva il rigetto dell'istante.

In sede di udienza di discussione della controversia, Vodafone si è riportata alla memoria depositata, chiedendone l'integrale accoglimento. La Società ha dichiarato che non è attivo con Vodafone un servizio POS per cui l'utente paga specificamente per lo stesso e che eventuali indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi* vanno riconosciuti con riferimento alla risorsa che consente l'accesso alla rete.

In via conciliativa, Vodafone ha formulato una proposta transattiva della controversia che non è stata accettata dall'istante.

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub ii.* e *iii.* non saranno oggetto di trattazione in quanto non oggetto dell'istanza di conciliazione della medesima controversia, come depositata in atti.

Per quanto concerne il malfunzionamento dei servizi fonia, ADSL e POS, la richiesta di indennizzo può trovare accoglimento limitatamente al periodo di disservizio decorrente dal 17 giugno 2015 al 6 luglio 2015, atteso che l'istante ha indicato puntualmente il codice del *trouble ticket* (n. 000005388153) aperto in data 17 giugno 2015 da Vodafone e che quest'ultima non ha, invece, contestato né la circostanza dedotta dall'istante né ha provato che il disservizio non è imputabile all'operatore.

In ragione del malfunzionamento che ha interessato i servizi voce e connettività (comprensivo, quest'ultimo, sia del servizio ADSL che del servizio POS, atteso che quest'ultimo, come affermato in udienza dall'operatore e non contestato dall'istante, non è uno dei servizi forniti da Vodafone), in accoglimento parziale della richiesta dell'istante *sub i.*, si dispone a carico di Vodafone ed in favore dell'istante la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 per ciascuno dei due servizi principali interessati, previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura pari al doppio trattandosi di utenza di tipo "affari" ai sensi dell'articolo 12 del citato



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

regolamento, per l'arco temporale di 20 giorni (dal 17 giugno 2015 al 6 luglio 2015) e per un totale di euro 400,00 (quattrocento/00).

In relazione agli altri periodi di disservizio indicati dall'istante, Vodafone, per mezzo delle note di gestione delle relative segnalazioni dell'istante, ha dimostrato che il disservizio lamentato non è alla stessa imputabile, bensì è stato causato da problematiche afferenti gli impianti dell'istante (più precisamente, la rete Lan per quanto concerne il disservizio del mese di ottobre e l'impianto elettrico per quanto concerne il disservizio segnato alla fine del mese di novembre 2015); sul punto, nessuna contestazione è stata avanzata dall'istante, il quale non ha depositato note di replica alla memoria difensiva dell'operatore né ha articolato alcuna ulteriore difesa in sede di udienza.

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

**DETERMINA**

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla società Miriana in data 18 marzo 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 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione dei servizi voce e connettività computato, in applicazione dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in euro 5,00 *pro die* per 20 giorni decorrenti dal 17 giugno 2015 al 6 luglio 2015, 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.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

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