



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 6/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FOCELDA / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/486/17)

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. 405/17/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. 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 l’istanza di Focelda, del 7 marzo 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 di utenze *business* associate al codice cliente n. 7.1601794, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”) il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL attivi presso le sedi di esercizio dell’attività



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

d'impresa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. la società istante sarebbe stata interessata da disservizi per traffico voce e dati, verificatisi nelle seguenti sedi: Casalnuovo (dal 27 al 30 ottobre 2016 e dal 12 al 24 gennaio 2017); San Cesario (dal 9 maggio 2016 all'11 novembre 2016); Torino (dal 2 maggio 2016); Bari (dal 9 al 18 novembre 2016 e dal 24 febbraio 2017); Casamassima (dal 23 maggio al 2 dicembre 2016, da novembre 2016 a gennaio 2017); Ciampino (nelle giornate del 18 e 19 maggio 2016); Firenze (dal 28 ottobre 2016);

b. l'istante ha subito molteplici pregiudizi per il malfunzionamento dei servizi, in quanto svolge attività commerciale nel settore informatico e, nel tentare di risolvere le molteplici problematiche, avrebbe inviato svariati reclami senza ricevere alcun riscontro;

c. in data 6 dicembre 2016, Vodafone si sarebbe impegnata ad erogare un *bonus* di euro 3.000,00, mai accreditato all'utente.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per i disservizi arrecati al servizio voce e ADSL, alle utenze *business*;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto;

iii. le spese di procedura.

In sede di udienza, l'istante si è riportata alle richieste avanzate in GU14 ed ha replicato alle avverse eccezioni, sottolineando che tutti i disservizi subiti sarebbero stati prontamente segnalati a Vodafone; ha quindi richiesto che l'indennizzo venisse calcolato per ogni singola utenza e non in maniera unitaria. A seguito dell'integrazione istruttoria disposta in sede di udienza, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'istante ha allegato un documento riepilogativo dei disservizi occorsi nelle varie sedi della società, ribadendo che gli stessi fossero stati segnalati a Vodafone e che quest'ultima ne fosse pienamente consapevole; l'erogazione del bonus di euro 3.000,00 ne sarebbe stata la prova.

La società Vodafone non ha provveduto a depositare memorie e in sede di udienza ha contestato le richieste dell'utente, eccependo l'assenza di prove relative alla segnalazione dei disservizi. Con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, ha evidenziato che la Carta dei servizi prevede un periodo di 4 giorni lavorativi per la risoluzione della problematica segnalata. I disservizi, inoltre, debbono essere precisamente individuati al fine di poter corrispondere gli indennizzi richiesti. Si è eccepita, inoltre, la mancanza di valido reclamo conformemente a quanto previsto nella Carta dei servizi, poiché l'unica missiva depositata dall'istante riguarda lo scambio di corrispondenza con la *District Manager* di Vodafone. In ogni caso, le segnalazioni sarebbero state comunque gestite e a prova di quanto asserito si è evidenziato che Vodafone ha emesso un accredito in fattura di euro 3.000,00 a favore dell'utente. L'operatore ha richiesto che tale somma venisse considerata ai fini del calcolo dell'eventuale indennizzo da corrispondere.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Infine, in via puramente conciliativa e senza rinuncia alle difese svolte, Vodafone ha proposto un'offerta per transigere la controversia, che è stata rifiutata dall'istante.

A seguito dell'integrazione istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'operatore ha provveduto ad allegare le fatture, le schermate attestanti le segnalazioni dei disservizi e le relative gestioni poste in essere per la loro risoluzione.

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

In merito al punto *sub i.*, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e internet trova accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Preliminarmente, occorre evidenziare che le contestazioni mosse dall'istante sono qualificabili come eccezione di inadempimento contrattuale nei confronti di Vodafone. In tale ipotesi, trova applicazione l'articolo 1218 c.c., secondo cui il debitore deve provare l'assenza di inadempimento o di propria colpa sull'inesatta o mancata esecuzione del contratto. A tal proposito, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/2007, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova adeguata dell'avvenuto esatto adempimento, avendo omissso di fornire prove a sostegno della diligente esecuzione delle obbligazioni contrattuali nonché dell'assenza di disservizi patiti dall'utente. Difatti, la Società non ha prodotto memoria difensiva, né allegato documentazione probatoria agli atti da cui potesse evincersi l'avvenuto esatto adempimento, salvo dare seguito alla richiesta di integrazione istruttoria disposta dall'Autorità. Il completamento della fase istruttoria ha permesso di verificare che nel caso di specie i disservizi sono stati segnalati dall'utente e che Vodafone ha provveduto a gestirli, cosicché la condotta tenuta dall'operatore fa presumere che vi siano stati effettivi malfunzionamenti dei servizi fruiti dall'utente.

Ciò posto, occorre in ogni caso verificare l'entità di ciascun disservizio lamentato, al fine di stabilire se vi sia stata segnalazione da parte dell'utente e se Vodafone abbia gestito la problematica con ripristino del servizio entro il termine di 4 giorni lavorativi, previsto dalla Carta dei servizi. Inoltre, a seguito dell'integrazione istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, Vodafone ha depositato documentazione comprovante l'attivazione di specifici link per ogni sede lavorativa della società istante. Perciò, in ordine ai disservizi lamentati, occorre fare riferimento a ciascuna sede al fine



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

di verificare se sussistano i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, secondo quanto previsto all'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi.

Con riferimento alla sede di Casalnuovo di Napoli, la stessa è stata interessata dal malfunzionamento del servizio voce per il periodo intercorrente tra il 27 e il 29 ottobre 2016. Vodafone ha provato l'apertura del ticket in data 26 ottobre, mentre l'utente ha dichiarato che la problematica è stata risolta entro 72 ore dall'inizio del disservizio. Pertanto, secondo quanto dichiarato da parte istante, il disservizio sarebbe stato temporaneo e comunque lo stesso risulta essere rientrato entro 4 giorni lavorativi, termine previsto dalla Carta dei servizi per la gestione ed il ripristino del servizio malfunzionante.

Per quanto riguarda, invece, il malfunzionamento verificatosi in data 12 gennaio 2017 e ripristinato il successivo 24 gennaio, non vi sono prove circa la segnalazione all'operatore. In ragione di ciò, Vodafone non avrebbe potuto gestire un possibile guasto, visto che non era stata messa a conoscenza di ciò da parte dell'utente secondo un comportamento improntato ai criteri di diligenza e collaborazione. In conclusione, i disservizi patiti nella sede di Casalnuovo di Napoli non possono trovare ristoro, mancando i presupposti per la concessione dell'indennizzo.

La sede di San Cesareo, secondo quanto dichiarato dall'utente, sarebbe stata interessata dal disservizio della rete internet per singole giornate a far data dal maggio 2016 fino a novembre dello stesso anno. Con riferimento a quanto provato da Vodafone, l'utente ha più volte segnalato le disconnessioni al servizio internet, mediante apertura di svariati *tickets*, che risultano chiusi e poi quasi immediatamente riaperti, potendo presumersi da ciò che la problematica fosse stata temporaneamente risolta, ma che si fosse ripresentata successivamente. Pertanto, è ragionevole ritenere che tra il giorno 16 giugno 2016 (data di apertura del primo ticket) al giorno 19 novembre 2016 (data di chiusura dell'ultima segnalazione relativa al malfunzionamento della connessione a internet), l'istante abbia subito un malfunzionamento del servizio internet. In ragione di quanto dichiarato dall'utente nelle schede analitiche riepilogative del disservizio per ciascuna sede, il malfunzionamento avrebbe interessato singole giornate. In particolare, con decorrenza dalla prima segnalazione del 16 giugno 2016, nei giorni: 21 giugno; 8, 11, 12, 13, 14, 18 e 19 luglio; 1, 2, 22, 23 e 24 agosto; 2, 5 e 6 settembre; 26 e 27 ottobre; 9 e 11 novembre. Tali giornate sono state interessate da continue cadute della connessione a internet e ciò non ha permesso all'istante di poter fruire del servizio. Perciò trova applicazione l'articolo 5, comma 1, che stabilisce un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di interruzione del servizio, da calcolarsi nella misura pari al doppio in applicazione dell'articolo 12, comma 2, del citato regolamento, trattandosi di utenze *business*. Inoltre, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del medesimo regolamento, l'indennizzo andrà effettuato unitariamente per ciascuna sede, a prescindere dal numero di utenze detenute in ognuna di esse, in ossequio al principio di equità (il medesimo criterio verrà utilizzato anche per la liquidazione dell'indennizzo per le altre sedi della società istante). Di conseguenza, Vodafone sarà tenuta a corrispondere all'istante un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

importo pari a euro 200,00, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio internet per 20 giorni complessivi, per le utenze *business* della sede di San Cesareo.

Proseguendo oltre, nella sede di Torino il malfunzionamento ha interessato internet e il servizio voce. La documentazione allegata dall'istante attesta che il disservizio si sarebbe verificato per singole giornate, talune colpite dal disagio per poche ore. In ordine al disservizio temporaneo, che si riscontra nelle date del 12 maggio, 18 e 20 luglio 2016, lo stesso si è verificato per poche ore e risulta essere rientrato nella medesima giornata. Considerato che non vi è agli atti la prova della segnalazione del disservizio e che in ogni caso il disagio si sarebbe risolto entro il termine di quattro giorni lavorativi previsto dalla Carta dei servizi, le predette giornate non risultano aver avuto un pregiudizio apprezzabile e idoneo alla liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio. Per quanto riguarda, invece, le giornate del 12, 13 e 14 ottobre 2016, per le stesse si riscontra relativa segnalazione con apertura del *ticket* del 6 ottobre, allorquando l'istante ha lamentato problemi di connessione alla rete internet. Il *ticket* menzionato risulta chiuso in data 20 ottobre 2016. Pertanto, si presume trascorso il termine di 4 giorni lavorativi per il ripristino del servizio e si deve ritenere legittima la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio internet nelle giornate del 12, 13, e 14 ottobre 2016.

Nelle date del 26 ottobre e del 2 novembre 2016, invece, il disservizio lamentato è relativo al servizio voce e per esso non si riscontrano segnalazioni effettuate: pertanto, tale malfunzionamento non può essere oggetto di valutazione, in quanto l'utente non si è resa parte diligente nel segnalare il disservizio al proprio operatore.

Proseguendo nella valutazione delle contestazioni mosse, nelle giornate del 28 e del 30 novembre 2016 e del 1 e 2 dicembre del medesimo anno, risultano lamentati problemi di connessione alla rete internet. Gli atti allegati da Vodafone permettono di verificare che in data 28 novembre l'istante abbia aperto un *ticket* per segnalare il disservizio e tale pratica sia stata chiusa il 3 maggio 2017, a seguito del ripristino di regolare servizio di connessione a internet, secondo quanto risulta dalle schermate allegate. Anche in tal caso, la documentazione prodotta dall'operatore permette di verificare che sia ampiamente decorso il termine prescritto in Carta dei servizi per la risoluzione del malfunzionamento del servizio, cosicché deve ritenersi legittima la richiesta di liquidazione dell'indennizzo anche per le giornate del 28 e 30 novembre e del 1 e 2 dicembre.

Pertanto, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi, Vodafone è tenuta a corrispondere a favore di parte istante un importo pari a euro 5,00 *pro die*, calcolato nella misura pari al doppio per utenze *business*, per 7 giorni (12, 13 e 14 ottobre; 28 e 30 novembre; 1 e 2 dicembre) di interruzione del servizio internet, per un importo totale di 70,00 euro.

Per ciò che riguarda la sede di Bari, l'utente ha dichiarato che i disagi subiti alla connessione a internet si siano verificati dal 9 al 18 novembre 2016 e dal 24 febbraio 2017. Tuttavia, la documentazione allegata da Vodafone ha permesso di verificare che soltanto nelle date del 9 e 10 novembre 2016 siano state segnalate le disconnessioni del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

traffico dati e che i relativi *tickets* siano stati chiusi, rispettivamente, il 14 e il 21 novembre 2016. Le segnalazioni effettuate possono essere ricondotte al medesimo disservizio, riguardante la connettività a Internet. Secondo quanto attestato nelle schermate prodotte da Vodafone, in ragione del tempo della chiusura dei *tickets*, può dedursi che l'operatore non abbia rispettato il termine previsto in Carta dei servizi per il ripristino della normale funzionalità del servizio. Pertanto, le giornate del 9, 10, 15 e 18 novembre 2016, in cui l'istante ha lamentato l'interruzione del traffico dati, devono essere indennizzate ai sensi dell'articolo 5 comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12 commi 1 e 2 del Regolamento sugli indennizzi. Quindi, Vodafone dovrà corrispondere a favore dell'istante un indennizzo pari a euro 40,00 (euro 10,00 per 4 giorni complessivi di malfunzionamento del servizio internet).

Alcuna segnalazione risulta effettuata per il disagio riscontrato dal 24 febbraio 2017 e il disservizio lamentato non potrebbe essere ricondotto al disagio subito nel mese di novembre 2016, in quanto vi è un lungo lasso di tempo esente da segnalazioni e, pertanto, deve presumersi che durante tale tempo la connessione alla rete internet abbia regolarmente funzionato. Di conseguenza, il disagio lamentato non può essere oggetto di valutazione in questa sede, mancando la prova della segnalazione all'operatore, che avrebbe permesso a quest'ultimo la gestione del disservizio.

Proseguendo oltre, nella sede di Casamassima, secondo quanto dichiarato dall'utente, risultano subite disconnessioni alla rete internet per singole giornate od ore, dal mese di maggio del 2016 fino al gennaio 2017. In merito a tale malfunzionamento non vi sono agli atti segnalazioni effettuate per gli stessi. Inoltre, si deve stabilire che non è valutabile il disservizio creatosi per un'ora al giorno, poiché lo stesso è stato ripristinato nella medesima giornata, ovvero trattasi di un malfunzionamento temporaneo, che non ha potuto procurare un disagio apprezzabile e idoneo alla liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio. Trattasi dei disservizi subiti nelle seguenti giornate: 23 e 31 maggio 2016, 6 e 9 giugno 2016.

Dal corredo probatorio agli atti risultano, invece, molteplici *tickets* aperti nel periodo intercorrente tra il 3 ottobre 2016 e il 18 gennaio 2017. Considerata la mole di segnalazioni effettuate dall'utente per contestare la perdita di connessione alla rete internet, deve presumersi che, nonostante gli interventi dell'operatore risultanti dai *tickets*, il disservizio non sia stato tempestivamente risolto. Pertanto, il periodo di tempo intercorso tra il 3 ottobre 2016 e il 18 gennaio 2017 permette di stabilire, in primo luogo, il mancato rispetto del termine di 4 giorni lavorativi per il ripristino del servizio e, di conseguenza, la fondatezza delle pretese indennitarie per malfunzionamento del servizio, per i giorni in cui il disagio è stato patito. Trattasi delle seguenti giornate: 5 e 11 ottobre 2016; 7, 11, 14, 15, 17, 22, 28 e 29 novembre 2016; 1 e 2 dicembre 2016. Ai sensi dell'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, Vodafone sarà tenuta a liquidare in favore dell'istante un importo pari a euro 10,00 pro die per 12 giorni di interruzione della connessione a internet, per un totale di euro 120,00.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Con riferimento ai disservizi lamentati nelle sedi di Ciampino e di Firenze, l'asserito malfunzionamento non risulta segnalato e in ogni caso non merita alcun ristoro, in quanto l'istante ha dichiarato che il disservizio si sarebbe protratto per poche ore nell'arco della giornata o che lo stesso sarebbe durato per un intero giorno. Di conseguenza, secondo quanto dichiarato dallo stesso utente, il servizio è stato tempestivamente ripristinato, con rispetto del termine previsto nella Carta dei servizi di Vodafone.

In conclusione, Vodafone sarà tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo complessivo pari a euro 430,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, importo risultante dalla somma degli indennizzi concessi per le sedi della società istante effettivamente disservite.

Per ciò che riguarda la richiesta di cui al punto *sub ii.*, relativa alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. Il reclamo presentato in data 28 novembre 2016 è stato tempestivamente gestito, in quanto ha avuto riscontro immediato nella data del 6 dicembre 2016, allorquando si è informato l'istante sulla futura erogazione di un accredito di euro 3.000,00 sulla fattura di prossima emissione. In seguito, l'importo sarebbe stato erogato nella fattura AH03082722 del 22 febbraio 2017, secondo quanto si evince dalle fatture allegate da Vodafone. Pertanto, si può ritenere che il reclamo sia stato tempestivamente gestito, poiché lo stesso ha avuto riscontro nel termine di 45 giorni dalla sua proposizione, per cui alcun indennizzo può essere corrisposto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità con l'assistenza del legale.

DETERMINA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di Focelda nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e pertanto la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 430,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, importo quest'ultimo 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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, 24/01/2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini