



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 65/17/DTC/GU14/744/2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
PELLICCIONE /VODAFONE ITALIA S.P.A.

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. 125/17/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. 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 del sig. Pelliccione del 27 aprile 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:

L’istante, intestatario dell’utenza n. 04441462xxx, ha lamentato l’irregolare funzionamento del servizio 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 14 maggio 2015, l’istante stipulava con Vodafone un contratto per la fornitura del servizio dati per la propria abitazione sull’utenza n. 04441462xxx; b) l’attivazione della linea avveniva in data 25 giugno 2015, oltre i 15



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

giorni promessi in sede contrattuale e, dunque, con 27 giorni di ritardo per i quali Vodafone prometteva un indennizzo complessivo di euro 270,00, come indicato nella fattura emessa nel mese di luglio 2015 e, poi, corrisposto, in parte con compensazione dell'importo dovuto dall'utente in relazione alla prima fattura emessa dall'operatore e in parte a mezzo accredito nel mese di dicembre 2015; c) nonostante l'attivazione della linea, in data 3 luglio 2015, l'istante reclamava il mancato funzionamento del servizio ADSL; quest'ultimo iniziava a funzionare in data 5 agosto 2015; d) in data 23 ottobre 2015, il servizio ADSL veniva sospeso da Vodafone; lo stesso veniva ripristinato in data 6 novembre 2015, per subire una nuova interruzione in data 9 novembre 2015 ed essere poi ripristinato in data 17 novembre 2015; e) l'istante riscontrava un ulteriore irregolare funzionamento del servizio ADSL per circa 6-7 giorni nel mese di dicembre 2015 e, successivamente, all'inizio del mese di gennaio 2016; f) a seguito del tentativo di conciliazione della controversia espletato innanzi al CORECOM territorialmente competente, l'istante provvedeva al pagamento nei confronti di Vodafone dell'importo di euro 153,78 a saldo degli importi insoluti risultanti a suo carico; g) Vodafone recedeva dal contratto di fornitura in essere con l'utente e stornava gli importi già fatturati a titolo di corrispettivo per recesso anticipato e per la disattivazione della linea.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 6.950,00.

Con nota di replica alla memoria difensiva depositata da Vodafone, l'istante ha contestato le difese assunte da Vodafone e ha reiterato quanto già dedotto nell'istanza di definizione della controversia. In sede di udienza di discussione, l'istante ha confermato il contenuto dei propri scritti difensivi.

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, nonché l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno di parte istante, non essendo le stesse di competenza dell'Autorità.

Nel merito, la Società, riguardo al lamentato ritardo di attivazione del servizio rispetto alle tempistiche pretesamente promesse all'istante, ha precisato che queste ultime non risultano avvalorate da alcuna valida evidenza documentale e che la linea è stata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

attivata il 26 giugno 2015, entro il termine di 60 giorni previsto dalla Carta del Cliente Vodafone per l'attivazione del servizio di accesso ad *internet* da postazione fissa. L'operatore ha dichiarato che, in ottica di *caring*, ha effettuato un accredito di euro 270,00 nella prima fattura emessa in data 18 luglio 2015 e, pertanto, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante risulta priva di fondamento.

In merito ai disservizi causati da un asserito malfunzionamento del servizio ADSL, Vodafone ha sottolineato che *“l'Istante, ai fini dell'ottenimento di un indennizzo deve dimostrare di aver segnalato i disservizi stessi, non bastando una semplice ricostruzione dei fatti”*. L'operatore ha rappresentato di aver emesso nota di credito in relazione ai costi di recesso presenti nell'ultima fattura e che l'importo attualmente insoluto a carico dell'istante è pari ad euro 21,10.

In sede di udienza di discussione, Vodafone ha richiamato il contenuto della propria memoria, ha eccepito l'irricevibilità di eventuale documentazione prodotta dall'istante successivamente ai termini assegnati e ha formulato proposta conciliativa 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.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie dell'istante sottese alla quantificazione dell'indennizzo richiesto, come argomentate nella descrizione cronologica degli eventi allegata all'istanza; il risarcimento del danno, infatti, esula dalla competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. È in termini di indennizzo, dunque, che le richieste dell'istante possono essere valutate.

In relazione alla tardata attivazione del servizio ADSL, risulta che Vodafone ha corrisposto all'istante l'indennizzo automatico di euro 10,00 al giorno previsto dalla Carta del Cliente dell'operatore per i 27 giorni di ritardo, compensando per euro 64,71 quanto dovuto dall'utente in relazione alla fattura n. AF10090625 del 18 luglio 2015 e corrispondendo all'istante il residuo importo di euro 205,29 nel mese di dicembre 2015.

A seguito dell'attivazione del servizio in data 25 giugno 2015, lo stesso è risultato sin da subito non funzionante, determinando sia l'intervento di tecnici Vodafone, rispettivamente in data 29 giugno e 30 giugno 2015, sia la segnalazione di disservizio da parte dell'istante con comunicazione trasmessa a mezzo posta elettronica certificata in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

data 3 luglio 2015; per i 41 giorni di malfunzionamento del servizio, decorrenti dal 25 giugno 2015 - data di attivazione del servizio - sino al 5 agosto 2015, giorno di avvenuto ripristino del funzionamento del servizio, Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo di euro 205,00 (duecentocinque/00).

In ragione del mancato pagamento della fattura n. AF13251780 del 17 settembre 2015, Vodafone ha sospeso il servizio in data 23 ottobre 2015, preavvisando l'utente - come da quest'ultimo precisato in atti - in data 21 ottobre 2015. Detta sospensione si è protratta sino al giorno 6 novembre 2015 e una nuova sospensione del servizio si è verificata in data 9 novembre 2015 protraendosi sino al 17 novembre 2015. Atteso che le sospensioni amministrative del servizio per morosità sono state determinate dall'importo insoluto della predetta fattura non contestata dall'istante e che l'istante ha dichiarato di aver ricevuto il preavviso di sospensione da parte dell'operatore, non può ritenersi liquidabile in favore dell'istante l'indennizzo previsto per la fattispecie in questione dall'art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Non può trovare accoglimento la doglianza dell'utente in relazione all'irregolare fornitura del servizio ADSL per circa 6/7 giorni nel mese di dicembre 2015 e per ulteriori giorni nel mese di gennaio 2016, atteso che di detti disservizi non risultano in atti tempestive segnalazioni all'operatore che avrebbero consentito allo stesso di intervenire per la risoluzione della problematica tecnica.

Il disagio per l'irregolare funzionamento del servizio segnalato dall'utente in data 12 gennaio 2016, a mezzo di posta elettronica certificata, merita di essere ristorato con riconoscimento del relativo indennizzo di euro 2,50 *pro die* previsto dall'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* a decorrere dalla predetta data e sino al 9 febbraio 2016, data nella quale, a tenore della fattura n. AG02554301 del 24 febbraio 2016, risulta verosimile che il servizio ADSL è stato disattivato da Vodafone (con addebito all'utente dei relativi costi di recesso e di disattivazione, poi stornati con nota di credito del 9 marzo 2016).

Per il suddetto disservizio, che ha avuto durata pari a 28 giorni, dunque, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 70,00 (settanta/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In relazione alla lamentata mancata risposta ai reclami dell'utente da parte dell'operatore, deve rilevarsi quanto segue.

In ordine al reclamo inoltrato a mezzo posta elettronica certificata in data 3 luglio 2015 in relazione al malfunzionamento del servizio, non risulta spettante all'istante alcun indennizzo per la mancata risposta allo stesso, in quanto il disagio per quest'ultima fattispecie risulta già ristorato dall'indennizzo liquidato per il malfunzionamento del servizio; diversamente operando, in effetti, si addiverrebbe alla ingiustificata duplicazione del rimedio indennizzatorio con riferimento al medesimo pregiudizio, in violazione del principio di proporzionalità dell'indennizzo al pregiudizio subito dall'utente, come sancito dall'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP. Deve, peraltro, considerarsi che a fronte della segnalazione del disservizio, Vodafone ha dato positivo riscontro alla stessa, per *facta concludentia*, 32 giorni dopo con la risoluzione della problematica tecnica, pertanto entro il termine di 45 giorni previsto quale tempo massimo per la gestione dei reclami degli utenti indicato nella Carta del Cliente dell'operatore.

In ragione del mancato accoglimento delle doglianze dell'istante in ordine alla sospensione amministrativa verificatasi nel mese di ottobre 2015, nonché in considerazione della durata complessiva della stessa – inferiore al periodo di 45 giorni che Vodafone indica quale tempo massimo di gestione dei reclami - non risulta liquidabile l'indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato dall'istante in data 24 ottobre 2015.

Per la durata inferiore al suddetto periodo di 45 giorni per la gestione dei reclami da parte dell'operatore, come indicato nella richiamata Carta del Cliente, e in applicazione del sopra richiamato principio di proporzionalità dell'indennizzo al pregiudizio subito dall'utente, come sancito dall'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, non può essere liquidato l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'istante del 12 gennaio 2016, tenuto conto che le parti hanno avuto occasione di confrontarsi in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia all'udienza tenutasi innanzi al CORECOM territorialmente competente in data 26 gennaio 2016, e cioè 14 giorni dopo la presentazione del reclamo *de quo*.

In ragione del parziale accoglimento dell'istanza in relazione al disservizio subito dall'istante, considerata l'esiguità dell'importo risultante insoluto a carico dell'utente e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

della opportunità di evitare ulteriori contenziosi tra le parti, si dispone lo storno dell'importo attualmente insoluto a carico dell'istante pari ad euro 21,10.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in considerazione della congruità della proposta conciliativa della controversia formulata dall'operatore in sede di udienza di discussione tenutasi innanzi all'Autorità, 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 dal sig. Pelliccione in data 27 aprile 2016, è tenuta allo storno dell'importo attualmente risultante insoluto in capo all'istante pari ad euro 21,10 e 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 205,00 (duecentocinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL sull'utenza n. 04441462xxx (euro 5,00 per 41 giorni, decorrenti dal 3 giugno 2015 al 5 agosto 2015) computato in applicazione dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. euro 70,00 (settanta/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento del servizio ADSL sull'utenza n. 04441462xxx (euro 2,50 per 28 giorni, decorrenti dal 12 gennaio 2016 al 9 febbraio 2016) computato in applicazione dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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, 12/06/2017

il Direttore
Mario Staderini