



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 85/17/DTC/GU14/1474/2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA REGINA/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 della società La Regina del 17 giugno 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, intestataria del contratto recante codice cliente 7.1390122 di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. l’interruzione dei servizi voce e dati.

Più precisamente, nell’istanza di definizione introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato il verificarsi di un’interruzione continua per più giorni che ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

cagionato l'impossibilità per l'istante di essere contattata dai propri clienti con conseguente perdita del fatturato.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto: *i.* il risarcimento dei danni e la liquidazione di un indennizzo.

Le parti non hanno depositato scritti difensivi nei termini assegnati ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*; nel corso della prima udienza di discussione della controversia, sono stati assegnati alle parti i termini, rispettivamente di 10 giorni e di 5 giorni prima della successiva udienza, per il deposito di brevi note e documenti e per eventuali repliche. La parte istante, con le proprie note del 8 ottobre 2016, ha precisato che *“nonostante le molteplici segnalazioni le linee hanno funzionato in maniera discontinua cagionando notevoli disagi. Le segnalazioni sono: TTM000006431596, TTM000006407672, TTM000006380854, TTM00006342561”*.

Nel corso della seconda udienza di discussione, l'istante ha rilevato che Vodafone non ha replicato alle integrazioni depositate dall'istante nelle quali sono state indicate le segnalazioni di malfunzionamento e di mancato funzionamento della rete, né ha prodotto copia documentale di dette segnalazioni, dalle quali avrebbe potuto desumere il periodo di mancato funzionamento della rete *internet* e della rete fissa. L'istante ha precisato che dette segnalazioni di disservizio sono state rivolte all'operatore nel periodo febbraio-marzo 2016, che il disservizio è stato discontinuo ed è perdurato per un periodo di 15/20 giorni; ad avviso dell'istante, è evidente che le aperture di quattro *ticket* nell'ambito temporale ridotto di 15-20 giorni siano dimostrazione del mancato servizio da parte di Vodafone della rete fissa e della rete *internet*. L'istante ha richiamato un precedente accordo conciliativo sottoscritto con Vodafone affermando, anche in ragione di quell'accordo, l'incongruità della proposta conciliativa avanzata da Vodafone in ordine alla presente controversia; l'istante ha precisato che *“pur non essendo dei precedenti, i verbali di accordo possono costituire una base di partenza e di riferimento, da un punto di vista pratico, per l'attuale conciliazione, come comportamento concludente di Vodafone, tenuto conto che la controversia ha ad oggetto disservizi di durata maggiore dei precedenti”*.

La società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell'udienza ha eccepito l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata oggetto del tentativo di conciliazione. Nel merito, Vodafone ha evidenziato la genericità dell'istanza sia in merito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

alla ricostruzione dei fatti sia alle richieste, ritenendo che non è evincibile in quale periodo si sia verificato e lamentato il disservizio e la durata dello stesso, né tantomeno è chiaro intendere in cosa si sia concretato. Vodafone ha eccepito altresì l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno in quanto l'Autorità non ha potere a pronunciarsi su tale fattispecie; la Società ha contestato le dichiarazioni di parte istante, rappresentando in particolare che *“l'allegazione di eventuali inadempimenti spetta alla parte che agisce e che nessun valore può essere attribuito ad un accordo già concluso al quale non si può attribuire valore di precedente”*, nonché quanto asserito da controparte in merito ai disservizi, dichiarandosi disponibile a produrre le fatture che presentano regolare traffico. Vodafone ha eccepito l'inammissibilità di qualsivoglia precisazione della domanda in ragione della intervenuta scadenza dei termini assegnati. La Società ha formulato proposta conciliativa non 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 richieste risarcitorie che l'istante ha formulato nell'istanza introduttiva del procedimento *sub i.*, tenuto conto che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, essendo di esclusiva competenza della Autorità giudiziaria ordinaria. Le pretese dell'istante devono, pertanto, esaminarsi in termini di indennizzo, come del resto già indicato dalla parte nella medesima richiesta *sub i.*

Sempre in via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

Nel merito, alla luce delle affermazioni di parte istante di cui all'istanza, alla nota integrativa autorizzata ed al verbale di udienza del 25 ottobre 2016, deve ritenersi che le doglianze dell'utente in relazione all'irregolare funzionamento dei servizi voce e dati per circa 20 giorni, pur non dettagliatamente circostanziate nella relativa allegazione, devono ritenersi fondate, atteso che Vodafone non ha provato il regolare e continuo funzionamento dei servizi sull'unica utenza indicata dall'istante nel formulario GU14 (n. 049955xxx), nel periodo in cui sono state effettuate dall'utente le segnalazioni TTM000006431596, TTM000006407672, TTM000006380854, TTM000006342561.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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.

A fronte della indicazione da parte dell'utente delle predette segnalazioni di disservizio, infatti, l'operatore non ha contestato fondatamente le stesse, né in relazione alla loro effettuazione, né in relazione al loro oggetto, di guisa che risultano incontestati i fatti dedotti da parte istante in ordine al verificarsi dell'irregolare funzionamento dei servizi voce e dati quantomeno sull'utenza n. 0499555xxx (unica indicata dalla parte istante nel corso del procedimento) nel periodo da febbraio a marzo 2016, per complessivi 20 giorni.

In ragione di quanto sopra, si dispone che Vodafone corrisponda all'istante l'indennizzo giornaliero di cui all'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari ad euro 2,50 per ciascun servizio non accessorio interessato dal disservizio (nella specie due, voce e dati) attivo sull'utenza oggetto di controversia, da computarsi in misura pari al doppio del predetto importo, ai sensi dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di utenza di natura *business*.

Per il periodo complessivo di 20 giorni, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo di euro 200,00 (duecento/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della congruità della proposta conciliativa formulata dall'operatore nel corso dell'udienza di discussione della controversia 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 dalla società La Regina, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi:

i. euro 200,00 (duecento/00), a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento dei servizi voce e dati sull'utenza di tipo *business* n. 0499555xxx (euro 5,00, per ciascun



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

servizio, per 20 giorni), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini