



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 514/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MUSICAL BOX / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1182/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Musical Box, del 31 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria del contratto di tipo *business* recante codice cliente 6.703383, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. il prolungato malfunzionamento dei servizi di telefonia e connettività su rete fissa, ed in particolare dei servizi *Pos e Fax*.

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) nel mese di ottobre 2013, l'istante aderiva alla proposta commerciale di Vodafone denominata "Vodafone Rete Unica 2" per la fornitura dei servizi di telefonia fissa ed *internet* mediante l'utilizzo della linea SHDLS 2MB, nonché alla congiunta offerta proposta per la fornitura dei servizi voce ed sms sulle utenze mobili;

b) l'offerta onnicomprensiva prevedeva l'installazione di un centralino virtuale, la fornitura di nuovi apparecchi telefonici di ultima generazione e di nuovi *cordless* che non necessitano di *access point*, a fronte del pagamento di un canone mensile di euro 350,00 per la linea SHDLS 2MB, di euro 15,00 per ciascun apparecchio, nonché di euro 29,90 al mese per i servizi offerti su rete mobile;

c) in data 9 ottobre 2013, sulla base dell'offerta promossa dall'agente Vodafone, la società istante firmava il contratto per la fornitura dei predetti servizi sulla linea fissa n. 0458205716;

d) in data 8 novembre 2013, i tecnici Vodafone provvedevano all'installazione presso la società istante di sei apparati telefonici *ip-phone* e di dodici *cordless* ed approntavano il collegamento per due terminali *Pos* analogici tramite modulo *ATA*, includendo così anche la linea n. 0458205718 che l'istante aveva esplicitamente richiesto venisse esclusa, vista la conosciuta incompatibilità tra la tecnologia *Voip* ed i *Pos* analogici; i tecnici Vodafone rassicuravano l'istante in ordine alla piena compatibilità con il loro sistema e l'istante constatava che entrambe le linee erano state indicate nel modulo prestampato e dallo stesso sottoscritto, così che l'installazione proseguiva;

e) sin dal mese di novembre 2013, i *Pos* analogici manifestavano rilevanti malfunzionamenti, con impossibilità delle connessioni necessarie ai pagamenti della clientela; rimaste inevase da parte dell'operatore le segnalazioni della società istante, quest'ultima, per proseguire la propria attività commerciale, si vedeva costretta a noleggiare due apparati *Pos* digitali e, nell'attesa che questi venissero consegnati, un apparato *Pos GPRS* (con un canone mensile di euro 23,00), nonché richiedeva l'attivazione di un'ulteriore *SIM* dati; tutto ciò comportava l'impossibilità di utilizzare il *Pos* per i pagamenti della clientela dal 22 novembre 2013 al 9 dicembre 2013, con transazioni negate per complessivi euro 29.448, 17;

f) in data 29 novembre 2013, l'istante provvedeva ad inviare lettera di disdetta dal contratto, chiedendo il ripristino delle linee; tale disdetta veniva ritirata dall'istante a seguito del contatto da parte del servizio clienti Vodafone, il quale garantiva la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sistemazione della rete ed uno sconto sulle successive fatture (invero, applicato unicamente nella fattura n. AE02458910 del 19 febbraio 2014);

g) in seguito, una volta accertato che per il fabbisogno della società una banda di 2 Mbit non era sufficiente, Vodafone proponeva il potenziamento tramite una *Vodafone Station* (con canone mensile di euro 49,90); ciò nonostante la linea rimaneva instabile, la navigazione *internet* risultava lenta ed a volte assente, la ricezione dei telefoni fissi insufficiente e il servizio continuava ad essere di scarsa qualità, soprattutto relativamente all'intelligibilità della voce che spesso risultava incomprensibile;

h) nonostante tali disservizi, Vodafone proseguiva la fatturazione per circa euro 2.000,00 a bimestre, addebitando altresì gli importi di euro 183,00 quale rata di acquisto degli apparecchi ed euro 99,80 per la *Vodafone Station*, costi mai comunicati in fase di contrattualizzazione;

i) in data 16 gennaio 2015, i tecnici di Vodafone procedevano alla sostituzione del *router* senza, tuttavia, accertarne la corretta messa in funzione; a tale intervento seguivano il totale malfunzionamento dei telefoni, dei *pos* e del fax nonché la lentezza della navigazione *internet*;

j) in seguito alla immediata segnalazione di guasto al servizio clienti Vodafone, si sono susseguiti più interventi da parte dei tecnici Vodafone senza, tuttavia, che la linea *fax* fosse ripristinata sino al mese di aprile 2015; in relazione a tale disservizio, in data 9 aprile 2015 l'istante formalizzava richiesta di storno dei relativi canoni che, tuttavia, rimaneva priva di positivo riscontro.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto:

- i) il risarcimento per le mancate transazioni per il periodo dal 22 novembre 2013 al 8 dicembre 2013 per euro 29.448,17;
- ii) il rimborso delle spese bancarie per l'acquisto dei *Pos GPRS* (euro 460,00);
- iii) lo storno e il rimborso di tutte le fatture emesse per un totale di euro 16.366,37.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità ed improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. In particolare, il gestore ha rilevato che, nell'istanza, non è dato evincere a quale titolo l'istante richieda il rimborso integrale delle fatture, anche tenuto conto della circostanza secondo la quale l'istante non ha mai contestato di aver richiesto i servizi in relazione alle utenze sopra indicate e non ha prodotto né fatto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riferimento ad alcun reclamo in relazione ai piani tariffari applicati e alla mancata applicazione di qualche forma di scontistica.

In relazione alla richiesta di risarcimento per discontinuo funzionamento dei *Pos* e di rimborso spese, Vodafone ha eccepito che la stessa dovrà essere completamente disattesa considerata la sua manifesta inammissibilità e che l'Autorità, invero, non ha la competenza a pronunciarsi sulle richieste di risarcimento del danno, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria.

L'operatore ha precisato, altresì, che per l'ipotesi in cui l'Autorità interpreti la richiesta di risarcimento del danno quale domanda di riconoscimento degli indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS All. A), l'istanza sarebbe comunque inaccoglibile in quanto il disservizio ha riguardato un servizio accessorio e non è stato causato da un malfunzionamento del servizio ADSL.

Vodafone ha fatto presente, in ogni caso, di aver gestito le segnalazioni del cliente, risolvendo di volta in volta i disservizi lamentati e garantendo la banda minima (2,1 Mbit/s in *download* e 200 Kbit/s in *upload*), precisando che la qualità della rete è un fattore indipendente dall'intervento di Vodafone. L'operatore, inoltre, ha richiesto, per la denegata ipotesi di riconoscimento della fondatezza delle ragioni dell'istante, che l'indennizzo sia riconosciuto solo a partire dalla data della prima segnalazione effettuata all'operatore che avrebbe posto quest'ultimo in grado di agire per la risoluzione dei disservizi. Infine, Vodafone ha rilevato che dalle fatture risulta regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso.

Ferme le difese svolte, Vodafone, in sede di udienza, in ottica conciliativa, ha formulato proposta transattiva della controversia, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante *sub i)* e *sub ii)* relative al risarcimento dei danni per le mancate transazioni tramite *Pos* nel periodo dal 22 novembre 2013 al 8 dicembre 2013, per un importo complessivo di euro 29.448,17, ed al rimborso delle spese bancarie per l'acquisto dei *Pos*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

GPRS (quantificate in euro 460,00), tenuto conto che trattasi di pretese risarcitorie e 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.

Nel caso di specie, i numerosi e costanti disservizi subiti dall'istante, integrati ora da irregolare funzionamento dei servizi ora dalla totale interruzione di questi ultimi, devono ritenersi provati sia dalle immediate e costanti segnalazioni dell'istante che dagli stessi riscontri dell'operatore.

Prima di una compiuta disamina dei singoli disservizi, occorre tener conto del comportamento di entrambe le parti nell'esecuzione del rapporto contrattuale.

Da un lato, infatti, l'istante ha dato atto di essere a conoscenza, già prima della conclusione del contratto, delle ragioni tecniche che avrebbero potuto determinare il malfunzionamento del servizio *Pos* e di aver revocato, in ragione dei vantaggi economici e delle rassicurazioni prospettate da Vodafone, la disdetta contrattuale inoltrata all'operatore.

Dall'altro, non può trascurarsi che incombe sul gestore la responsabilità della inadeguatezza delle tecnologie e/o apparecchiature utilizzate per la fornitura del servizio, tenuto conto che è l'operatore il soggetto professionale qualificato che deve operare le predette valutazioni di carattere tecnico e sul quale, pertanto, incombe un dovere di diligenza qualificata, ai sensi dell'art. 1176, secondo comma, c.c..

La volontà dell'utente di proseguire il rapporto contrattuale nonostante i molteplici disservizi lamentati ed i riscontri non risolutivi ricevuti dall'operatore, determina che, in luogo degli indennizzi astrattamente riconoscibili in applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*, risulta equo, nel caso di specie, accogliere, sia pur parzialmente, la richiesta dell'istante *sub iii*) di storno e/o rimborso delle fatture emesse dall'operatore nel periodo in cui tali disservizi hanno reso incongruo il corrispettivo pagato dall'utente per la fornitura del servizio.

E' stata documentata da parte dell'istante, infatti, la continua segnalazione delle problematiche inerenti alla fruizione di tutti i servizi forniti da Vodafone, manifestatesi sin dall'inizio del rapporto contrattuale e da subito lamentate attraverso contestazioni trasmesse a mezzo posta elettronica all'agente Vodafone che ha proposto l'offerta contrattuale.

In particolare, a fronte dell'installazione delle apparecchiature necessarie al funzionamento dei servizi su rete fissa eseguita dai tecnici Vodafone in data 8 novembre 2013, si è riscontrato che, sia in relazione al servizio voce che al servizio dati, l'utente ha sin da subito segnalato l'irregolare malfunzionamento degli stessi continuando a manifestare il perdurare del disservizio. Al riguardo, occorre precisare, tuttavia, che l'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale; nella specie, tale verifica non risulta effettuata dall'utente. Deve tenersi conto, in ogni caso, del riscontro fornito dall'operatore alle doglianze dell'utente in data 3 marzo 2014 nel quale Vodafone si impegnava a portare il profilo *adsl* a 12 Mb.

La prima segnalazione dell'utente relativa al malfunzionamento del servizio accessorio *Pos* è del 23 novembre 2013 ed il disservizio ha avuto risoluzione nel gennaio 2014. Nonostante l'operatore abbia asserito, in sede di memoria difensiva, che detto disservizio non fosse dovuto ad un malfunzionamento della linea ADSL, tanto non risulta sufficiente ad esimere da responsabilità l'operatore per il disservizio *de quo*.

La copiosa corrispondenza versata in atti dall'utente, infatti, conferma che il malfunzionamento dei *Pos* analogici in uso è da imputarsi alle molteplici problematiche tecniche delle quali Vodafone deve rispondere. Nella *email* trasmessa da Vodafone all'istante in data 25 novembre 2013, invero, è confermato un "*degrado della linea*" che Vodafone ha affermato, senza provare, essere imputabile a Telecom Italia S.p.A. Nel mese di dicembre 2013, peraltro, l'operatore ha proposto all'istante l'installazione di un nuovo *link adsl*, specificando che il servizio voce sarebbe stato fornito utilizzando la linea *hdsl* già attiva, mentre per la fornitura del servizio dati si sarebbe utilizzato il nuovo collegamento *adsl* 20 mega (così nell'*email* del 14 dicembre 2013).

Infine, quanto al servizio fax, le allegazioni dell'istante in ordine alla interruzione del servizio dal gennaio 2015 all'aprile 2015 hanno trovato riscontro nelle segnalazioni del disservizio trasmesse dall'utente all'operatore.

In ragione dell'irregolare funzionamento che ha interessato tutti i servizi di telefonia fissa (voce e fax) e connettività (dati ed il servizio accessorio *pos*) per tutto l'arco temporale dal novembre 2013 all'aprile 2015, in accoglimento parziale della richiesta dell'istante *sub iii*), si dispone a carico di Vodafone ed in favore dell'istante il rimborso e/o lo storno (ed in tal caso anche con emissione di nota di credito) della metà degli importi addebitati dall'operatore all'utente a titolo di canoni per i servizi di telefonia e connettività su rete fissa nella fatturazione emessa con riferimento al periodo dal febbraio 2014 (tenuto conto che Vodafone ha già applicato uno sconto nella fattura n. AE02458910 del 19 febbraio 2014) e sino all'aprile 2015 (periodo delle ultime doglianze da parte dell'utente).

Le deduzioni di parte istante secondo le quali il corrispettivo mensile complessivo, relativo sia ai servizi di rete mobile che di rete fissa, dovesse essere, in virtù dell'accordo concluso, pari ad euro 350,00, non ha trovato riscontro documentale, di guisa che risulta del tutto generica la relativa doglianza.

Risulta, inoltre, infondata la contestazione dell'istante in ordine alla ingiustificatezza dell'addebito, nella fatturazione emessa dall'operatore, dei costi relativi ai telefoni e dispositivi per euro 183,00 a bimestre, atteso che la fattura n. 5336571346 del 04.11.2013 versata in atti dall'utente reca in calce l'indicazione delle condizioni di pagamento dell'importo complessivo di euro 2.196,01 relativo a tutti gli apparecchi in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

questione, con previsione dell'addebito rateale in 24 mesi su bolletta e, dunque, attesta la correttezza dell'importo bimestrale addebitato di euro 183,00.

In relazione all'ulteriore contestazione dell'istante relativa all'addebito di euro 99,80 per la *Vodafone Station*, invero, detto importo risulta addebitato a partire dalla fattura n. AE17442463 del 20 dicembre 2014 a titolo di contributo bimestrale dell'offerta *Vodafone Adsl Relax* relativa al link 3007929 e, pertanto, la relativa doglianza dell'istante non risulta puntuale; in ogni caso, si rileva che anche l'importo in questione risulta oggetto della statuizione relativa al parziale accoglimento, nei termini sopra esposti, della richiesta *sub iii*) dell'istante.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Musical Box nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Italia S.p.A., è tenuta al rimborso e/o allo storno (ed in tal caso anche con emissione di nota di credito) della metà degli importi addebitati all'utente a titolo di canoni per i servizi di telefonia e connettività su rete fissa nella fatturazione emessa con riferimento al periodo dal febbraio 2014 (tenuto conto che Vodafone ha già applicato uno sconto nella fattura n. AE02458910 del 19 febbraio 2014) e sino all'aprile 2015 (periodo delle ultime doglianze da parte dell'utente), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 novembre 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi