



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 54/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CISCATO&CO./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/292/19)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 marzo 2019;

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. 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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza di Ciscato & Co., del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 5.59466, ha contestato errate fatturazioni e svariate problematiche di ordine tecnico relative all'impianto di rete fissa aziendale.

Nella descrizione dei fatti allegata all'istanza di definizione l'utente ha dichiarato quanto segue:

a) in data 30 marzo 2016 la Società istante sottoscriveva un contratto con l'operatore per le soluzioni personalizzate *Azienda Large*, nella sede distaccata di San Giorgio di Nogaro (UD), ed *Express Relax*, nella sede di Povolaro Dueville (VI);

b) nel mese di maggio 2016 Vodafone provvedeva a unificare il sistema di telecomunicazioni predisposto nelle due sedi aziendali mediante l'utilizzo di due centralini CISCO;

c) sin dal mese di maggio 2016 l'istante riscontrava frequenti mal funzionamenti del servizio voce e, in generale, scarsa qualità delle telecomunicazioni; inoltre, l'impianto predisposto si mostrava particolarmente complesso per i passaggi e i trasferimenti interni di chiamate, determinando non poche difficoltà operative;

d) nel mese di giugno 2016 venivano consegnati due apparecchi CISCO, non richiesti, che per quanto fossero stati inviati a titolo gratuito all'istante hanno poi, di fatto, comportato un addebito in fattura di complessivi euro 420,00 i.e.;

e) nel mese di settembre 2016 l'utente notava una fatturazione difforme rispetto a quanto contrattualmente pattuito e in data 16 settembre 2016 bloccava il pagamento automatico tramite addebito su conto bancario;

f) dal mese di ottobre 2016 l'utente ha più volte segnalato a Vodafone, tramite fax, le problematiche sia tecniche sia di fatturazione, senza tuttavia ricevere riscontro;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

g) nel mese di dicembre 2016 l'istante provvedeva al pagamento parziale degli importi richiesti da Vodafone e nel successivo mese di gennaio 2017, anche alla luce delle minacce di sospensione dei servizi da parte del gestore, presentava istanza di conciliazione al CORECOM competente;

h) in data 11 marzo 2017 la Società istante avviava, per le linee mobili, la migrazione verso un altro operatore telefonico;

i) in data 28 aprile 2017 l'utente presentava richiesta di provvedimento temporaneo, in pendenza di conciliazione, per il ripristino dei servizi sospesi dall'operatore;

l) in data 9, 17 e 24 maggio 2017, l'istante riceveva da Vodafone preavvisi di limitazione e sospensione dei servizi per entrambe le sedi aziendali nonché preavviso di disattivazione degli stessi servizi;

m) in data 25 maggio 2017, in attesa di udienza di conciliazione, presentava ulteriore richiesta di provvedimento temporaneo in relazione alla sospensione dei servizi per la sede principale dell'azienda di Porto Nogaro, che rimaneva isolata fino a novembre 2017;

n) in data 22 giugno 2017, a seguito di ulteriori richieste nonché della mancata migrazione verso un altro operatore, il CORECOM emanava un provvedimento temporaneo per lo sblocco dei servizi al quale tuttavia l'operatore non adempiva;

o) dal 2 luglio 2017 fino al 12 dicembre 2017, malgrado le varie segnalazioni per ottenere la risoluzione dei disservizi, l'istante non riceveva né riscontri né assistenza tecnica e lamentava le difficoltà del passaggio ad altro gestore.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

i) lo storno totale degli importi addebitati da Vodafone nonché delle penali applicate per il passaggio ad altro operatore e il ritiro degli apparati installati da Vodafone presso le sedi aziendali della Società istante.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, in riferimento alle richieste avanzate dall'istante, la Società ne ha eccepito l'infondatezza ritenendole generiche e non puntualmente circoscritte, oltre che carenti di allegata documentazione probatoria.

Per quanto riguarda la richiesta di storno integrale degli insoluti motivata dalla parte istante sulla base dei vari disservizi riscontrati, tra i quali un problema di funzionamento del centralino, Vodafone ha precisato che, con particolare riferimento al suddetto disagio, l'indennizzo previsto dal *Regolamento sugli indennizzi* è pari a € 1,50 al giorno per un importo massimo di euro 300,00 trattandosi di un servizio accessorio. Ribadita la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

genericità delle contestazioni mosse dalla controparte, l'operatore ha comunque riscontrato regolarità nel traffico voce effettuato sulle reti fisse utilizzate dall'istante, come si evince dai dettagli delle fatture versate in atti.

La Società ha altresì sottolineato di non aver ricevuto segnalazioni da parte dell'istante circa le problematiche lamentate, salvo riscontrare alcuni *trouble ticket* aperti in relazione a disservizi della rete fissa comunque gestiti nei tempi previsti dalla Carta del Cliente, come da dettaglio della documentazione depositata agli atti.

In relazione agli importi insoluti, Vodafone ha precisato che l'istante, inosservante del dettato regolamentare di cui all'articolo 7, comma 2, Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture maturando un insoluto complessivo pari a euro 13.054,27. Ciò stante, l'operatore ha sottolineato la legittimità delle sospensioni predisposte nei confronti dell'istante nel periodo di tempo dal 24 maggio 2017 al 23 giugno 2017, attesa la morosità del cliente. La Società ha inoltre dichiarato che la successiva azione di sospensione dei servizi è avvenuta in data 9 febbraio 2018, ma l'utente faceva richiesta di recesso il giorno 12 febbraio 2018.

Per quanto riguarda la fatturazione, che l'istante ha contestato in quanto eccessiva rispetto agli importi contrattualmente previsti, Vodafone ha insistito sulla genericità delle doglianze dell'utente posto che non fornisce prova di particolari condizioni contrattuali disattese da Vodafone. Sul punto, l'operatore ribadisce di non aver ricevuto segnalazioni da parte della Società istante e di non aver, quindi, ricevuto formale contestazione degli importi addebitati.

Infine, Vodafone ha precisato che l'istante ha esportato le utenze mobili verso un altro operatore in data 10 marzo 2017 e che anche alcune delle utenze fisse sono state oggetto di una procedura di *number portability pura* in data 31 luglio 2017.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione non può essere accolta in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria svolta e dell'udienza di discussione, si ritiene che la richiesta della Società istante di cui al punto i), di storno integrale degli importi insoluti, può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Dato che la *res controversa* verte principalmente sulla contestazione della fatturazione a fronte delle divergenti condizioni contrattuali pattuite oltre che dei frequenti disservizi riscontrati, giova innanzitutto rammentare che, secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, l'emissione della bolletta non costituisce negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; è pertanto rettificabile in caso di discordanza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo al gestore l'onere di provare la correttezza dei dati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

presenti in fattura nel caso di contestazione da parte dell'utente. Ciò premesso, si osserva che nell'ambito della presente procedura Vodafone ha versato in atti – oltre alle fatture - le proposte di abbonamento sottoscritte dalla Società istante senza fornire ulteriore riscontro documentale circa i costi e le condizioni economiche previste nel contratto, non assolvendo così all'onere probatorio sopra descritto.

Per contro, vista la documentazione prodotta agli atti dall'utente, integrata su richiesta dell'Autorità e comprensiva dell'offerta commerciale alla quale quest'ultimo ha aderito, si rileva un parziale disallineamento fra la stessa e le voci di costo riportate in fattura con particolare riferimento ad alcune di quelle oggetto di contestazione da parte della Società istante.

Innanzitutto, sebbene Vodafone abbia dichiarato di non aver ricevuto alcun reclamo formale da parte del cliente, dalla integrazione dell'istruttoria svolta è emerso che l'istante ha segnalato i problemi relativi alla fatturazione e alla scarsa qualità del servizio voce, caratterizzato da “*ritardi/interruzioni*” e da un “*segnale disturbato/ovattato*” sulla linea fissa di una delle due sedi aziendali, confermando quanto dichiarato nella propria memoria del 21 febbraio 2018. Infatti, l'utente ha versato in atti quattro reclami a mezzo fax con relativi rapporti di trasmissione (con date 02/11/2016, 13/12/2016, 30/12/2016, 23/02/2017). La parte istante lamentava errori di fatturazione a partire dalla fattura AG08650854 del 15 giugno 2016, in particolare: il mancato riconoscimento dello sconto del 30% contrattualmente previsto sul canone dell'offerta relativo ai due *link* di rete fissa; l'addebito di costi di attivazione pari a euro 30,00 bimestrali; l'imputazione di ulteriori costi di attivazione con importi rateali di euro 24,00 bimestrali, non previsti nel contratto; l'addebito dei costi relativi a due pulsantiere CISCO 504, ritenuti non dovuti alla luce dei problemi tecnici riscontrati in una delle due sedi aziendali. Venivano altresì segnalate - in relazione al *link* 4825827 - persistenti problematiche che rendevano la qualità del servizio scadente e venivano contestati il mancato intervento tecnico nonché il non funzionamento degli apparati *cordless* forniti.

Ciò stante, in relazione alle singole voci oggetto di contestazione, tenuto conto dell'offerta commerciale 2016V403KY0X (del cui codice di riferimento si ha riscontro nelle proposte di abbonamento versate in atti da Vodafone), si rileva quanto segue: l'offerta commerciale in corrispondenza della voce “Promo sconto 20% connettività – Soluzione Azienda Large 10” riporta la percentuale di sconto, appunto, del 20% e non del 30, come asserito dall'istante. Tuttavia, dal confronto tra le fatture e il dettaglio dell'offerta commerciale, l'operato di Vodafone non appare del tutto in linea con le condizioni pattuite; infatti, il contributo di attivazione pari a euro 30,00 e il contributo di attivazione rateale pari a euro 24,00 (presente come “contributo di attivazione” nell'offerta n°1 – “Soluzione Azienda Express premium”), addebitati all'istante e da quest'ultimo contestati, sono riportati in fattura come voci aggiuntive, cioè non incluse, nel costo totale dell'offerta pari a euro 581,00 i.e. relativo ai due *link* di rete fissa (al lordo della scontistica del 20%) ovvero pari a euro 519,00 i.e. (al netto dello sconto). Sotto questo profilo, la contestazione dell'utente appare dunque fondata nella misura in cui tali voci devono ritenersi già incluse nel totale dell'offerta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quanto alle apparecchiature CISCO fornite da Vodafone, dall'analisi documentale emerge che le stesse sono espressamente contemplate nell'offerta commerciale e nelle proposte di abbonamento sottoscritte dall'utente, non emergendo alcuna prova di una fornitura a titolo gratuito della suddetta apparecchiatura e, pertanto, un addebito illegittimo dei connessi costi da parte del gestore.

Ciò stante, in rapporto a ciascuna delle voci sopra richiamate, l'operatore è tenuto a effettuare il ricalcolo complessivo delle fatture a partire da quella emessa il 15 giugno 2016 n. AG08650854 applicando i prezzi indicati nell'offerta commerciale 2016V403KY0X e, tenuto conto della posizione debitoria maturata in capo all'istante, a stornare gli addebiti eccedenti le somme pattuite scontando anche quelli eventualmente già versati al medesimo titolo dall'istante e dei quali lo stesso, in sede di definizione, chiede il rimborso. Vodafone dovrà inoltre verificare la corretta applicazione dello sconto sul totale del canone per le due connettività durante l'intero ciclo di fatturazione al fine di stornare dagli insoluti eventuali importi corrispondenti a mancati sconti.

La Società è tenuta altresì a stornare dall'insoluto tutti i corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata nonché le rate residue relative alle apparecchiature fornite; d'altra parte, per quanto i termini e le condizioni dell'offerta commerciale prevedono l'addebito delle rate residue del costo di attivazione e dei telefoni, è pur vero che l'apparecchiatura fornita è parte integrante dell'architettura del sistema di telecomunicazioni offerto alla Società istante in ragione della sua specifica configurazione e, in quanto tale, strettamente funzionale all'erogazione del connesso servizio. Alla luce di quanto chiarito, Vodafone è tenuta a concordare con il cliente le modalità di recupero dell'apparecchiatura fornita con l'offerta commerciale sottoscritta.

Infine, la Società è tenuta a stornare la voce pari a euro 120,00 addebitata a titolo di "addizionale disattivazione mancato pagamento" nella fattura AI07198203 del 19 aprile 2018 posto che dalla documentazione agli atti del procedimento non si evince la legittimità del suddetto addebito alla luce delle linee guida emanate dall'Autorità nell'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS e tanto meno che l'utente ne fosse a conoscenza al momento della sottoscrizione del contratto.

Per quanto la richiesta di storno avanzata dall'istante non può essere integralmente accolta, in ossequio al principio del *favor utentis* che costantemente ispira le pronunce dell'Autorità, essa può essere tuttavia integrata dal riconoscimento di un ristoro per i disservizi e le problematiche tecniche riscontrate sul *link* 4825827, ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, posto che tali problematiche sono sottese alla materia del contendere e al contegno assunto dalla parte istante nei confronti del gestore.

Vodafone, infatti, non ha dimostrato di aver garantito la continuità del servizio e la presenza del traffico in fattura è comunque compatibile con le problematiche lamentate dalla parte istante; né le doglianze di quest'ultimo possono essere risolte unicamente nel mal funzionamento del centralino, quale servizio accessorio, posto che l'operatore ha dichiarato di non aver avuto contezza del disservizio e, conseguentemente, non ha provato che i ritardi e le interruzioni lamentati sul servizio voce dipendessero proprio dal mal funzionamento del centralino; occorre inoltre tener conto della presenza di vari *trouble ticket* aperti (seppur gestiti dall'operatore) quale circostanza che prova il sussistere e il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ripetersi nel tempo di svariati disservizi tali da incidere sulla continuità, oltre che sulla qualità, della prestazione oggetto del rapporto contrattuale fra le parti. In linea generale, d'altronde, il gestore non può in alcun modo ritenersi esonerato dalla responsabilità di garantire il corretto e continuo funzionamento nonché la qualità dei servizi.

Ancora, stante il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità, l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. Nel caso in esame, risulta accertato il parziale inadempimento del gestore che è consistito nella irregolare o discontinua erogazione del servizio, trovando così applicazione l'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*; stante la data del 2 novembre 2016, indicata nel rapporto di trasmissione del primo reclamo a mezzo fax acquisito agli atti, l'indennizzo è da calcolarsi su base giornaliera fino alla data del 12 febbraio 2018 in cui la parte istante ha formalizzato il recesso, per un totale di 467 giorni. L'indennizzo da corrispondere è pari a euro 2,50 al giorno (la parte istante ha riscontrato le problematiche relative al servizio voce in una sola delle sedi aziendali, *link* 4825827) da raddoppiare in ragione della natura *business* dell'utenza, per un importo complessivamente pari a euro 2.335,00.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a effettuare il ricalcolo complessivo della fatturazione a partire dalla fattura AG08650854 del 15 giugno 2016, tenendo conto delle voci di costo pattuite nell'offerta commerciale 2016V403KY0X, stornando dall'insoluto pendente gli importi eccedenti nonché quelli già versati dalla parte istante; la Società è altresì tenuta a stornare tutti i corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata nonché le rate residue relative alle apparecchiature fornite;

3. Vodafone Italia S.p.A. è altresì tenuta a riconoscere alla parte istante l'indennizzo pari a euro 2.335,00 (duemilatrecentotrentacinque/00) ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

4. 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.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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