



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 73/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GEMMA DEL BALDO DI T. D. V. & C./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/1293/2016)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 2017;

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 Gemma del Baldo di T. D. V. & C., del 27 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria del contratto di tipo *business* avente codice cliente 7.1809211, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone” o “Società”) la fatturazione di costi difformi da quelli pattuiti e l’irregolare funzionamento delle linee telefoniche, del servizio fax e del servizio *internet*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato quanto segue:

a. la società istante, in data 19 dicembre 2014, sottoscriveva un contratto con l’operatore Vodafone per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica presso le proprie strutture alberghiere, il quale prevedeva l’applicazione del piano “*Soluzione Azienda*” a circa euro 450,00/500,00 al mese e la sostituzione gratuita dei telefoni per le predette strutture;

b. gli apparecchi telefonici, in parte tardivamente consegnati, venivano fatturati dall’operatore per euro 6.675,86; la loro installazione provocava il blocco/malfunzionamento delle linee telefoniche, del fax e del servizio *internet* presso le strutture alberghiere gestite dall’istante;

c. a seguito della contestazione del contegno dell’operatore, Vodafone offriva il riaccredito dell’importo corrisposto per gli apparecchi telefonici, per mezzo di un *bonus* di euro 3.000,00 per l’anno 2015 e di un *bonus* di euro 3.000,00 per l’anno 2016, la risoluzione dei problemi tecnici lamentati e altri sconti;

d. Vodafone non dava seguito all’offerta avanzata e non poneva rimedio alla problematiche tecniche;

e. solo a seguito di due formali reclami dell’istante, Vodafone avanzava nuove offerte transattive, di minor vantaggio rispetto alla precedente, senza tuttavia mai attivarsi per risolvere il malfunzionamento delle linee telefoniche della società istante.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti dell’operatore:

- i. lo storno e l’annullamento di tutte le fatture aventi ad oggetto l’addebito di importi per gli apparecchi telefonici;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi e per il malfunzionamento degli stessi e dei prodotti installati ovvero, in subordine, la liquidazione di un indennizzo per l’incompatibilità del piano telefonico venduto;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

Con le proprie memorie, l’istante ha precisato che l’offerta sottoscritta prevedeva un costo totale di circa euro 400,00/450,00 al mese e la sostituzione di tutti i telefoni fissi delle strutture alberghiere ad un costo vantaggioso e/o gratuito; che, in data 25 febbraio 2015, il tecnico incaricato da Vodafone non riusciva ad unificare le linee telefoniche delle due strutture alberghiere dell’istante le quali, pertanto, rimanevano tra loro isolate, che si verificava il malfunzionamento dei telefoni installati e la difficoltà a comunicare tra



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

camere e *reception*, l'interruzione della linea fax, la riduzione della potenza del WI-FI, il malfunzionamento del servizio POS e il malfunzionamento della connessione *internet* nelle camere delle due strutture alberghiere; l'istante ha precisato, inoltre, che, nel corso della corrispondenza intercorsa tra le parti, Vodafone riconosceva la propria responsabilità e che, nonostante la proposizione dell'istanza di conciliazione della controversia, interrompeva i servizi in data 20 gennaio 2016 e poi, nuovamente, in data 6 giugno 2016, a seguito della mancata conciliazione della controversia avanti il CORECOM territorialmente competente e nonostante la pendenza della procedura di definizione. L'istante ha precisato, infine, che Vodafone proseguiva la fatturazione nonostante gli accordi raggiunti e nonostante il malfunzionamento dei servizi/prodotti offerti, che l'operatore formulava proposta transattiva in data 6 novembre 2015 e rifiutava la controproposta avanzata dall'istante in data 17 novembre 2015.

In sede di udienza, la parte istante ha precisato che l'importo insoluto ammonta ad euro 17.435,37, ha dichiarato di non accettare la proposta conciliativa formulata dall'operatore e si è riportata i propri scritti difensivi.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone, 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 di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, atteso che l'Autorità non ha competenza a pronunciarsi a riguardo. La Società ha contestato la richiesta di storno delle fatture insolute in ragione della genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna evidenza documentale. La Società ha precisato che *“non risulta agli atti alcun reclamo relativo alla fatturazione ... deve rilevarsi che la maggior parte delle contestazioni sugli importi fatturati si riferiscono solo ai terminali. Nondimeno, va evidenziato come Vodafone abbia applicato correttamente i piani sottoscritti dall'istante, che riguardavano 3 link connettività con piani Soluzione Azienda Medium, Soluzione Azienda Small e Servizio Turbo con varie numerazioni associate e relativi interni e terminali, una SIM mobile con piano Zero: RAM Executive e una SIM dati con piano Internet 4GTOP e terminale SAMSUNG Galaxy TAB4 8. Vodafone ha, oltretutto, effettuato vari accrediti nel corso del rapporto, per un totale di € 3.354,58 (due accrediti di € 500,00, € 896,00 e una nc di € 1958,58)”*.

Vodafone ha sottolineato che l'istante è una società con cui sono stati concordati piani e scontistiche *ad hoc* e che l'utente ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando un insoluto pari ad euro 12.672,05.

La Società, inoltre, ha contestato la fondatezza delle richieste risarcitorie relative ad asseriti ritardi nell'attivazione dei servizi e a disservizi sulle linee voce e ADSL affermando che *“il servizio è stato regolarmente attivato e l'importazione dei numeri è avvenuta regolarmente ... [l]'istante non dimostra di aver segnalato ovvero inviato*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*reclami a Vodafone in relazione ai lamentati disservizi*”, dichiarando di aver sempre garantito la banda minima contrattualmente prevista quanto alla linea ADSL e sottolineando che *“dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso”*.

In sede di udienza di discussione della controversia, Vodafone ha richiamato il contenuto della propria memoria difensiva, ha precisato che l'importo insoluto ammonta ad euro 16.688,12 e ha contestato il contenuto delle memorie di replica dell'istante, in particolare, eccependo l'inammissibilità e l'irricevibilità della documentazione ivi allegata in quanto tardiva. La Società ha formulato proposta conciliativa della controversia non accettata da parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

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 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 risarcitorie che l'istante ha formulato nel corso del procedimento con le memorie depositate, 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.

Nel merito, deve rilevarsi che la principale doglianza dell'istante è quella relativa all'addebito dei costi dei terminali consegnati dall'operatore per il funzionamento dei servizi; in particolare, detti costi sono ritenuti ingiustificati da parte dell'utente in ragione degli accordi negoziali intercorsi con Vodafone.

Deve premettersi che l'unico documento relativo alla fase precontrattuale del rapporto negoziale instauratosi con la sottoscrizione delle due Proposte di Abbonamento in atti è costituito da un riepilogo dell'offerta riservata ad una delle due strutture alberghiere gestite dall'istante. I costi indicati nel predetto documento, computati in relazione alla singola mensilità, sono riferibili solo alla struttura ivi indicata; nel predetto documento risultano indicati i costi relativi agli apparecchi telefonici da utilizzarsi per la fruizione dei servizi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Alla luce della documentazione versata in atti dall'istante, risulta che, già in data 17 dicembre 2014 (due giorni prima della sottoscrizione delle Proposte di Abbonamento sottoscritte dall'utente), Vodafone ha ritenuto di effettuare un riaccredito del costo dei telefoni al 100% per mezzo di una scontistica da applicarsi per euro 3.000,00 in *bonus* per il primo anno e con un ulteriore *bonus* nel secondo anno; nel corso del rapporto contrattuale tra le parti, con l'*email* del 23 febbraio 2015, Vodafone, per il tramite del proprio agente, ha ribadito il proprio impegno di compensare il costo totale dei terminali (pari ad euro 6.675,84) addebitato ratealmente in fattura con l'erogazione di un "*bonus in due tranche il primo nel primo anno di 3000 € da scontare sulle fatture che riceverete (non come bonifico) il secondo all'inizio del secondo anno*".

Tali scontistiche non sono state contestate da Vodafone.

Tenuto conto che è pacifico tra le parti che Vodafone ha già predisposto tre accrediti in fattura per l'importo, rispettivamente, di euro 500,00 il primo, di euro 500,00 il secondo e di euro 896,00 il terzo, nonché che l'operatore ha provveduto ad emettere nota di credito di euro 1.958,58, per un importo complessivo di euro 3.354,58, deve dichiararsi, in parziale accoglimento della richiesta *sub i.* dell'istante, che Vodafone è tenuta nei confronti dell'istante allo storno, rispetto all'importo complessivamente fatturato e rimasto insoluto da parte dell'utente, dell'ulteriore importo di euro 3.321,26 in riferimento al costo dei terminali fatturato.

Preso atto che nessuna delle fatture successiva alla prima è stata pagata dall'utente, neanche in riferimento agli importi non contestati, e tenuto conto che il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", di cui all'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, prevede all'art. 7, comma 2, che "[l]'*utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione*", si ritiene non liquidabile in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi* per la sospensione amministrativa dei servizi attivi sui tre *link* intestati all'istante disposta dall'operatore nel corso della procedura di definizione della controversia.

In relazione alla richiesta dell'istante *sub ii.* di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi e per il malfunzionamento degli stessi e dei prodotti installati ovvero, in subordine, la liquidazione di un indennizzo per l'incompatibilità del piano telefonico venduto, la stessa deve ritenersi accoglibile nei termini che seguono.

In considerazione delle evidenze documentali in atti, è pacifico che taluni dei telefoni strumentali al funzionamento dei servizi, e precisamente 11 *deskphone* 3G F610 Huawei, sono stati consegnati nel mese di aprile 2015 e, dunque, in ritardo rispetto al termine di 60 giorni previsto dalla Carta del Cliente Vodafone per l'attivazione dei servizi, periodo decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto. Tuttavia, la genericità delle allegazioni di cui all'istanza in relazione a quali sono stati i servizi non



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

funzionanti e su quali utenze gli stessi erano attivi, non consente l'accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi.

Riguardo all'irregolare funzionamento dei servizi sin dalla data di installazione delle apparecchiature fornite da Vodafone, le doglianze dell'istante meritano pieno accoglimento atteso che l'operatore non ha contestato il disservizio né ha dimostrato che i servizi sono stati regolarmente fruiti.

Poiché la prima delle segnalazioni delle problematiche tecniche suindicate di cui vi è in atti prova di ricezione da parte del gestore è quella trasmessa dal legale dell'utente in data 21 settembre 2015, è dalla predetta data che si ritiene spettante all'istante l'indennizzo di euro 2,50 *pro die* previsto dall'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* per l'irregolare e discontinuo funzionamento di ciascun servizio non accessorio (nella specie due, di telefonia fissa e dati) su ciascuno dei tre *link* intestati all'istante, da computarsi in misura pari al doppio, in applicazione dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di servizi fruiti su utenze *business*; il *dies ad quem* deve individuarsi nella data del 24 giugno 2016 nella quale l'utente manifestato la volontà di recedere dal rapporto contrattuale *de quo*.

Per il suddetto periodo di 277 giorni, Vodafone è tenuta a liquidare alla parte istante un indennizzo complessivo di euro 8.310,00 (ottomilatrecentodieci/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub iii.*, appare equo liquidare in favore della predetta parte, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza svoltasi innanzi all'Autorità con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Gemma del Baldo di T. D. V. & C. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, rispetto all'importo complessivamente fatturato e attualmente insoluto, l'importo residuo di euro 3.321,26 (tremilatrecentoventuno/26), in riferimento al costo dei terminali fatturato, nonché a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

i. euro 8.310,00 (ottomilatrecentodieci/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi (euro 2,50, da computarsi in misura pari al doppio, per due servizi non accessori attivi su ciascuno dei tre *link* intestati all'istante, per 277 giorni).

3. 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.

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.

Roma, 19 luglio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecci