



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 86/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LUCE E RAZZINI DI L. N. E M. R. & C./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1848/2016)**

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 Luce e Razzini di L. N. e M. R. & C., del 21 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria dei contratti per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica recanti codici cliente 6.692280, 6.692280.10, 6.692280.11, 6.692280.12 e 6.692280.13, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la fatturazione di costi difforni da quelli pattuiti tra le parti e l'irregolare funzionamento dei servizi.

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

a) in data 16 luglio 2014, l'istante aderiva alla proposta contrattuale di Vodafone per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica presso le proprie quattro sedi aziendali site in Mestre, Marghera, Mira e Spinea, da erogarsi con connessione su fibra presso le prime due sedi e con connessione su ADSL nelle altre due sedi;

b) la proposta contrattuale, con applicazione del piano "*Ram Relax Zero Plus*", prevedeva l'installazione di n. 40 apparecchi telefonici, l'emissione di un'unica fattura comprensiva del traffico per le quattro sedi suindicate, l'applicazione di uno sconto del 50% sul canone per la connettività e l'applicazione di uno sconto del 100% sul costo per i numeri interni;

c) l'offerta contrattuale veniva proposta per un costo di circa euro 1.900,00 a bimestre per i primi 24 mesi di durata del rapporto contrattuale; il predetto importo avrebbe dovuto ridursi al termine del pagamento rateale delle apparecchiature;

d) dal mese di settembre 2014, in coincidenza con l'installazione dei primi apparecchi telefonici, sino al mese di luglio 2015, l'istante riscontrava i seguenti malfunzionamenti dei servizi: l'agenzia di Spinea rimaneva isolata per una settimana; il suono della voce risultava ovattato; la linea telefonica subiva interruzioni; gli apparecchi si illuminavano indistintamente senza coincidenza con la linea che squillava; il servizio *call pick-up* risultava inutilizzabile;

e) nel mese di marzo 2015, l'istante incontrava l'agente Vodafone di riferimento con il quale concordava l'installazione gratuita di ulteriori n. 11 interni mobili e di un secondo *link* aggiuntivo per stabilizzare la contemporaneità delle linee, i cui costi sarebbero stati sopportati da Vodafone in ragione dei disservizi subiti dall'istante;

f) in data 12 giugno 2015 i disservizi trovavano risoluzione;

g) sotto il profilo amministrativo, l'istante riscontrava sin dall'inizio del rapporto contrattuale l'erroneità delle fatture emesse per le sedi periferiche, in quanto recanti importi pari quasi al doppio degli importi preventivati;

h) nel mese di maggio 2015, a seguito di un ulteriore incontro con gli agenti Vodafone, veniva accordato all'istante un rimborso di euro 3.000,00 a fronte dei maggiori addebiti in fattura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i) nei giorni 15 e 27 luglio 2015, venivano sospesi da Vodafone, senza alcun preavviso, i servizi attivi su due utenze mobili intestate all'istante;
- j) in data 31 luglio 2015, l'istante trasmetteva a Vodafone formale reclamo, a mezzo raccomandata, per lamentare i disservizi subiti e le difformità riscontrate nella fatturazione;
- k) nonostante i solleciti trasmessi all'operatore, l'istante non riceva riscontro alle proprie doglianze;
- l) le fatture emesse da Vodafone da agosto 2015 al mese di aprile 2016 risultavano regolari;
- m) dal mese di aprile 2016, la fatturazione presentava nuovamente addebiti di costi maggiori rispetto a quelli pattuiti;
- n) l'istante provvedeva a saldare interamente le fatture del mese di aprile 2016, corrispondendo euro 1.943,00 in più rispetto al dovuto e sospendeva il pagamento delle fatture emesse nel mese di giugno 2016, contestando le stesse a mezzo della segnalazione n. 2016A462189.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone:

- i. la regolarizzazione delle fatture in emissione con applicazione dello sconto del 50% sul canone per la connettività e dello sconto del 100% sugli interni mobili, come pattuito in ragione dell'offerta del luglio 2014;
- ii. il rimborso del maggior importo pagato a Vodafone nelle fatture con scadenza il 5 maggio 2016, pari ad euro 1.943,00;
- iii. la corresponsione dell'importo di euro 8.000,00 per il danno patito.

Con memoria difensiva, l'istante ha precisato che “[i]l preventivo così proposto ammontava a 1.646,00 Euro (IVA inclusa), oltre 40,00 Euro per i POS, per un totale di 1.686,00 Euro al bimestre per i primi 24 mesi; successivamente tale prezzo doveva subire una riduzione una volta ultimato il pagamento degli apparecchi telefonici” e che “nel successivo febbraio 2015, sono stati acquistati dall'istante n. 3 cellulari “iPhone”, per il costo di 218,40 Euro a bimestre (indicati in fatture con la voce “telefoni, tablet e altri dispositivi”). Complessivamente quindi l'importo dovuto dalla Luce e Razzini s.a.s. & C. per i servizi resi sarebbe ammontato a 1.904,40 Euro, fino al completo pagamento anche di detti cellulari”. Parte istante ha precisato, inoltre, che gli ulteriori n. 11 interni mobili, forniti da Vodafone nel mese di maggio 2015, venivano restituiti dall'istante nel mese di settembre 2015; l'istante ha ribadito che in luogo di un'unica fattura venivano emesse da Vodafone cinque distinte fatture, una per ciascuna delle quattro sedi aziendali e addirittura due per la sede di Mestre; che l'email del 4 giugno 2015 offre riscontro probatorio dell'impegno di Vodafone alla emissione della nota di credito a chiusura della fattura di euro 770,80, all'erogazione di circa euro 2.700,00 di accrediti da impostare e da gestire con uno sconto del 100% per la rete fissa per quattro mesi su tutte le sedi – con valore di euro 2.254,60, comprensivi di IVA. – e di euro 500,00 come accredito commerciale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, inoltre, ha rappresentato che, a partire da aprile 2016, Vodafone emetteva fatture per un totale complessivo di euro 3.800,00, il doppio di quanto originariamente pattuito; tale quantificazione veniva determinata dall'erroneo addebito degli 11 apparecchi interni mobili e dalla mancata applicazione della scontistica promessa all'incontro del 27 maggio 2016 e di cui alla comunicazione del 7 giugno 2016 dell'agente Vodafone; in ogni caso, la società istante ha dato atto di aver provveduto al pagamento delle fatture del mese di aprile 2016 e del saldo parziale di quelle relative ai bimestri aprile-giugno e giugno-agosto corrispondendo la somma di 1.905,00 euro per ciascuna e proponendo appositi di reclami. In relazione alle fatture contestate, la parte istante ha precisato che le somme fatturate in relazione alle sedi periferiche dell'azienda (Spinea, Marghera e Mira), sebbene differenti, non si discostano di molto da quelle preventivate da Vodafone, mentre quelle per la sede principale di Mestre ammontano al doppio di quanto pattuito.

Alla luce di tali deduzioni la parte istante ha così riformulato le proprie richieste: “1) accertarsi e dichiararsi che il contratto concluso fra le parti è quello di cui al doc. 3; 2) per l'effetto dichiararsi tenuta e condannarsi la Vodafone al rimborso degli importi non dovuti contrattualmente, pari ad euro 1.934,00 ovvero alla diversa somma anche maggiore di giustizia, a fronte delle fatture per il bimestre febbraio / aprile 2016 sub doc. 13, integralmente pagate dalla istante, eventualmente stornando detti importi dalle fatture che verranno emesse in futuro, o emettendo apposita nota di accredito; 3) accertarsi e dichiararsi che il corretto corrispettivo, rispetto ai patti contrattuali di cui al doc. 3, è pari alla somma di euro 1.904,40 a bimestre, anche per i bimestri aprile/giugno 2016 e giugno/agosto 2016, e quindi complessivamente euro 3810, in conformità alla concordata applicazione dello sconto previsto in offerta del 16 luglio 2014 ed esattamente: 50% sulla connettività e 100% sugli interni mobili, per cui, effettuato il pagamento di tali somme, nulla più sarà dovuto alla Vodafone per le fatture relative a tali due bimestri; 4) dichiararsi tenuta e condannarsi la Vodafone al pagamento degli indennizzi previsti dalla “Carta dei servizi Vodafone” in relazione ai malfunzionamenti dei servizi fissi nel periodo compreso tra il reclamo formale del 5 marzo 2015 (allegato n. 4 all'istanza) e la sistemazione dei problemi tecnici avvenuta il 12 giugno 2015, per un ammontare pari a 600,00 Euro (come massimo indicato in carta servizi: 150,00 Euro per ciascuna delle quattro sedi aziendali dell'istante), o a quella diversa somma di giustizia, quale importo da liquidare nel conto telefonico; 5) ordinarsi a Vodafone la regolarizzare le successive fatturazioni, di modo che per i successivi bimestri le stesse fatture espongano il totale complessivo siccome previsto dal contratto (doc. n. 3); 6) dichiararsi tenuta a condannarsi la Vodafone al rimborso delle spese sostenute per il tentativo di conciliazione, nonché al rimborso delle spese di procedura per la definizione della controversia dinnanzi all'Autorità, considerata l'assistenza legale”.

In sede di udienza di discussione della controversia, parte istante ha dichiarato di non accettare la proposta conciliativa della controversia formulata da Vodafone tenuto conto del mancato contatto con l'utente al quale l'operatore si era impegnato nel corso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della prima delle due udienze tenutesi per la rimodulazione dell'offerta commerciale; l'istante ha richiamato il contenuto dei propri scritti difensivi.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone" o "Società") non ha depositato scritti difensivi. In sede di udienza di discussione, l'operatore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante. A seguito di tale rifiuto, Vodafone ha contestato le pretese di parte istante e ha chiesto un termine per valutare la documentazione contrattuale su cui l'istante fonda le proprie pretese, dichiarando di non averla ricevuta unitamente alla comunicazione di avvio del procedimento e di contestuale convocazione delle parti per l'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve rilevarsi che la richiesta dell'operatore di assegnazione di un termine per l'esame della documentazione dell'istante è stata formulata da Vodafone nella seconda udienza di discussione tenutasi innanzi all'Autorità; successivamente alla trasmissione della predetta documentazione, Vodafone non ha formulato ulteriori richieste all'Autorità, quali, ad esempio, quella di assegnazione di un termine per controdedurre e/o formulare osservazioni in merito ai documenti avversari; la stessa, dunque, deve ritenersi soddisfatta del principio del contraddittorio tra le parti e, come tale, ha avuto riscontro nel corso della fase istruttoria della controversia.

Nel merito, le doglianze dell'istante, oltre che non contestate da Vodafone, risultano pienamente confermate dalla documentazione prodotta in atti.

L'istante, infatti, a supporto della affermata pattuizione delle condizioni economiche di cui chiede sia ordinata l'applicazione, ha prodotto copia della proposta contrattuale riservatagli *ad hoc* dall'agente Vodafone che ha curato le trattative per conto dell'operatore, nella quale sono indicate tutte le scontistiche che avrebbero dovuto trovare applicazione nei primi 24 mesi di durata del rapporto contrattuale; l'istante, inoltre, ha versato in atti la corrispondenza intercorsa con l'agenzia Vodafone di riferimento nella quale quest'ultima, a fronte delle doglianze dell'utente, ha manifestato la volontà del gestore di accreditare somme in fattura, di applicare ulteriori sconti e rimborsare importi (trattasi dell'*email* del 4 giugno 2015), nonché ha espressamente riconosciuto che "[i]l costo del preventivo si aggirava sui 1900€, purtroppo dopo le modifiche, non è mai stato rispettato e addirittura ora il totale delle fatture si aggira sui 3700€" (trattasi dell'*email* del 19 luglio 2016).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto sopra, i fatti dedotti dall'istante, in relazione alla fatturazione difforme nel *quantum* rispetto agli accordi negoziali, risultano supportati da riscontro probatorio documentale e non fondatamente contestati da Vodafone, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Ne deriva che, in accoglimento delle richieste *sub i.* e *ii.* di parte istante, Vodafone è tenuta alla regolarizzazione e al ricalcolo delle fatture attualmente insolute (anche emesse in pendenza delle presente procedura) e delle fatture in emissione con applicazione dello sconto del 50% sul canone per la connettività e dello sconto del 100% sugli interni mobili, come pattuiti in ragione dell'offerta del luglio 2014 e, dunque, a stornare gli importi fatturati in misura superiore in ragione della mancata applicazione di tale scontistica; Vodafone, inoltre, è tenuta a rimborsare il maggior importo pagato dall'istante in relazione alle fatture con scadenza il giorno 5 maggio 2016, pari ad euro 1.943,00 (millenovecentoquarantatre/00).

La richiesta dell'istante *sub iii.*, di liquidazione di un indennizzo di euro 8.000,00 per i disagi patiti, è stata modificata in relazione al *quantum* dalla stessa parte con la memoria depositata nel corso del procedimento. Viste le previsioni della Carta del cliente Vodafone per l'ipotesi di malfunzionamento del servizio, si ritengono applicabili in luogo di esse, in un'ottica maggior *favor utentis*, le disposizioni del *Regolamento sugli indennizzi* per la liquidazione dell'indennizzo spettante all'istante in relazione al lamentato malfunzionamento dei servizi. Tale disservizio risulta segnalato dall'utente all'operatore con l'*email* del 5 marzo 2015 trasmessa all'agente Vodafone di riferimento. Si dispone, pertanto, che Vodafone corrisponda all'utente l'importo giornaliero di euro 2,50 per ogni servizio non accessorio interessato dal malfunzionamento (nella specie voce e dati), come previsto dall'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, da calcolarsi nella misura pari al doppio in applicazione dell'art. 12 del citato regolamento trattandosi di servizi forniti su utenze *business*, e che, tenuto conto della previsione di cui all'art. 12, comma 1, del medesimo regolamento - secondo la quale nell'ipotesi di titolarità di più utenze l'applicazione dell'indennizzo in misura proporzionale al numero di utenze, per la natura del disservizio lamentato, potrebbe rilevarsi contrario al principio di equità - si ritiene di computare per i suddetti due servizi in relazione a ciascuna delle quattro sedi aziendali dell'istante presso le quali gli stessi sono attivi. L'istante ha precisato che i disservizi hanno trovato risoluzione in data 12 giugno 2015; per il suddetto periodo di 99 giorni (dal 5 marzo 2015 al 12 giugno 2015), Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'importo complessivo di euro 3.960,00 (tremilanovecentosessanta/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Luce e Razzini di L. N. e M. R. & 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 regolarizzare e ricalcolare le fatture attualmente insolute (anche emesse in pendenza delle presente procedura) e le fatture in emissione con applicazione dello sconto del 50% sul canone per la connettività e dello sconto del 100% sugli interni mobili, come pattuiti in ragione dell'offerta del luglio 2014 e, dunque, a stornare gli importi fatturati in misura superiore in ragione della mancata applicazione di tale scontistica; Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 3.960,00 (tremilanovecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi non accessori voce e dati presso ciascuna delle quattro sedi aziendali della parte istante (euro 5,00 per ciascuno dei due servizi, per 99 giorni decorrenti dal 5 marzo 2015 al 12 giugno 2015, per quattro sedi aziendali);
- ii. euro 1.943,00 (millenovecentoquarantatre/00) a titolo di rimborso del maggior importo corrisposto dall'istante in relazione alle fatture con scadenza il giorno 5 maggio 2016.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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