

Verbale n. 17

Adunanza del 21 dicembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventuno del mese di dicembre, alle ore 15.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 87 – 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 126/2017 – XXX SRL / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già VODAFONE OMNITEL B.V.).**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 1.11.12.5/126/2017 con cui l'XXX S.r.l. chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B. V., di seguito, Vodafone), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive presentate dal gestore;

VISTE altresì le memorie prodotte dall'istante;

UDITE le parti nell'udienza di discussione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

La società istante, nel formulario introduttivo e nella memoria del 21.04.2017, richiamandosi inoltre al contenuto dell'istanza già presentata in sede di conciliazione, rappresenta:

- di avere, nel mese di dicembre 2015, stipulato un contratto con Vodafone per il supporto delle proprie linee telefoniche, site sia all'interno dell'XXX che presso l'ufficio amministrativo di XXX;
- che il predetto contratto prevedeva l'attivazione di una linea telefonica presso il suddetto ufficio, nonché la fornitura di un centralino e degli apparecchi telefonici con questo compatibili, da collocare all'interno delle stanze dell'albergo, con i relativi accessori;
- che in occasione della stipula, fu data formale assicurazione che i nuovi apparecchi sarebbero stati forniti gratuitamente; essi erano destinati a sostituire i precedenti, posti in ciascuna camera, peraltro perfettamente funzionanti;
- che l'incaricato Vodafone aggiungeva che i nuovi apparecchi sarebbero stati compatibili con l'impianto telefonico dell'albergo, che era stato oggetto di recente integrale ristrutturazione;

- che i sopraccitati apparecchi giungevano a destinazione difformi da quelli richiesti; consistendo in modello cordless, avrebbero necessitato di alimentazione elettrica, non disponibile nelle stanze dell'hotel in prossimità delle prese telefoniche, richiedendo l'esecuzione di interventi per la modifica dell'impianto elettrico in tutte le camere;
- di avere, in data 21.01.2016, inoltrato una prima contestazione, con contemporanea richiesta di ritiro degli apparecchi (gratuiti) che non potevano essere installati;
- che in data 26.01.2016 un tecnico incaricato da Vodafone compiva un sopralluogo prendendo atto delle contestazioni dell'hotel;
- di non avere ottenuto, nonostante i reiterati reclami scritti, nè lo storno delle fatture né, tantomeno, il ritiro degli apparati, con la conseguenza – non avendo luogo ove custodirli – di doverli riporre in una delle camere dell'albergo, non potendola così più utilizzare;
- che era stato inoltre recapitato un telefono cellulare con relativa scheda sim non previsto dal contratto;
- di avere richiesto il ritiro anche di quest'ultimo e di non averlo mai utilizzato;
- che Vodafone ha continuato ugualmente a richiederne il pagamento;
- che anche in ordine alle linee presenti in XXX si erano manifestate criticità (presenza di linea telefonica solo in uscita e linea fax non funzionante), tutte segnalate;
- che i complessivi reclami sporti non portavano ad esiti risolutivi;
- di vedersi costretta a cambiare gestore nell'estate del 2016;
- che Vodafone ha continuato a richiedere il pagamento delle fatture *medio tempore* emesse per complessivi € 3.959,14, nonostante le proprie pronte segnalazioni (di difformità del contratto e di criticità del sistema telefonico) e il mancato utilizzo dei servizi;
- di aver quindi promosso procedura di conciliazione, facendo presente non solo di non ritenersi debitrice di somma alcuna, se non di quelle inerenti l'utenza di XXX, dalla data di attivazione della medesima, ma di essere creditrice dell'importo almeno pari a quello *ex adverso* preteso per il forzato inutilizzo della stanza, occupata dagli apparecchi Vodafone inutilizzati ed inutilizzabili.
- che la predetta procedura si concludeva senza accordo all'esito dell'udienza tenutasi il 14.02.2017;
- di insistere sull'inidoneità degli apparecchi consegnati e, conseguentemente, sulla risoluzione *ex lege* del contratto;
- che correlativamente le sono dovute le indennità nascenti dal deposito ex art. 1514 cod. civ.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) ritiro dei seguenti apparecchi: n. 2 Classic [2G@Office](mailto:2G@Office); n. 69 deskphone 3G F610 HUAWEI; n. 30 Cisco SPA 504 2 pulsantiere; n. 1 VIK K4203 BAKUP voce + dati;

- 2) storno di tutte le fatture Vodafone per complessivi € 3.959,14;
- 3) pagamento da parte della Vodafone S.p.A. della somma di € 7.656,00 e relativa all'utilizzo di una camera dell'hotel per il deposito degli apparecchi di cui al punto 1).

L'operatore Vodafone, con memoria del 24.04.2017, ha rappresentato:

- che parte istante aderiva in data 23.11.2015 ai servizi di rete fissa e mobile come da proposte di abbonamento prodotte agli atti del procedimento;
- che a seguito delle lamentele ricevute, procedeva alle verifiche tecniche come da ticket allegato:

“ *[Status]: closed*

*[19.02.2016 11.29:43]*

*[Remarks]: Il cliente aveva problemi di fonia solo con alcuni operatori: in seguito alle verifiche di configurazione della numerazione da parte di Telecom il problema è rientrato. Pregasi verificare con il cliente se nei prossimi permangono problemi sulla linea. Grazie e buon lavoro.*

*[Status]: Answered*

*01.02.2016 11.59.34*

*[comm] – inviato sollecito al provisioning Telecom*

*[...] – [01/02/2016 10:47:14]*

*[Remarks]: cliente disservito da 10 gg.*

*[...] – [21/01/2016 08:33:01]*

*[Locked]: NO*

*[Remarks]:*

*Descrizione: Problema solo in ricezione (naviga e chiama senza problemi)*

*L'OLO donating è: tlc*

*pbx': XXX*

*Non riceve dai seguenti operatori: tutti tranne Vodafone “;*

- che risulta un insoluto di € 3.691,03 portato dalle fatture emesse da gennaio a settembre 2016;
- di avere proceduto, a seguito delle lamentele di parte istante relative alla consegna di apparati diversi da quanto proposto dall'agente commerciale, alle verifiche amministrative e tecniche;
- che gli addebiti in fattura risultano congrui a quanto sottoscritto da parte istante;

- di avere effettuato un sopralluogo in data 25.01.2016 per il tramite di un tecnico, il quale riscontrava la mancanza di volontà da parte istante di effettuare i necessari interventi per il funzionamento dei servizi;

A fronte di quanto esposto, il gestore chiede il rigetto di tutte le domande perché infondate in fatto ed in diritto.

Con memoria di replica del 02.05.2017, parte istante ha precisato:

- che l'incaricato di Vodafone presentatosi nel novembre 2015, proponeva con riferimento all'albergo la sostituzione gratuita di tutti gli apparecchi (uno per ogni camera) con altri apparecchi compatibili con il nuovo centralino telefonico, così da consentire il subentro di Vodafone in tutti i servizi relativi, sia voce che dati;

- di aver accettato detta proposta alla tassativa condizione che i nuovi apparecchi Vodafone fossero compatibili con l'impianto telefonico esistente nell'albergo, stante la recente ristrutturazione dell'intero fabbricato e dei servizi relativi e, quindi, la non necessità di effettuare ulteriori lavori di restauro e / o ristrutturazione;

- che, stipulato l'accordo, il subentro dava luogo, in XXX, a taluni inconvenienti e notevoli ritardi, solo più tardi superati;

- che nell'albergo, viceversa, si doveva constatare - all'apertura della prima confezione - che gli apparecchi erano incompatibili con l'impianto telefonico esistente;

- che l'adattamento ai nuovi telefoni avrebbe richiesto l'esecuzione di lavori murari e di decorazione, da eseguire in ogni camera nonché nella reception;

- che per tali ragioni la fornitura fu subito contestata a mezzo reclamo via fax del 26.01.2016;

- che i nuovi telefoni non vennero installati e le relative confezioni, ancora sigillate (meno quella aperta per prima), venivano riposte in una delle camere dell'albergo, in ambiente riparato ed asciutto, così come previsto dall'art. 1514 cod. civ., a disposizione del venditore;

- che, malgrado le sollecitazioni, detti apparecchi non furono ritirati e, a seguito di un accesso a cura di un tecnico della Vodafone, di avere confermato di non intendere effettuare i ricordati interventi, murari e di decorazione, concernenti la rete elettrica e la rete telefonica, in ciascuna camera dell'albergo, con costi notevoli;

- di avere ritenuto i predetti oneri non giustificati alla luce delle pattuizioni originarie, donde le conseguenze disciplinate dall'art. 1512 cod. civ.;

- che per tali ragioni è sorta la presente controversia nonché la richiesta di risarcimento danni, cagionati dall'impossibile utilizzo della camera dell'albergo, destinata al deposito degli apparecchi a partire dal gennaio 2016.

A fronte di quanto sopra chiede ulteriormente:

- a) venga pronunciata la risoluzione del contratto intercorso con Vodafone e, conseguentemente, che quest'ultima sia condannata a ritirare senza indugio la merce esistente presso la S.r.l. XXX di XXX, senza altri oneri per la medesima;

- b) venga la Vodafone condannata a risarcire i danni tutti provocati alla suddetta società, per la necessitata occupazione della camera dell'albergo, per non meno di 16 mesi, e ciò nella misura accertanda e determinanda e comunque in misura non inferiore al credito vantato (ma contestato) da Vodafone in € 3.691,03.
- c) vittoria di spese competenze di cui alla presente controversia.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

### A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione delle domande poste:

- *sub 1)* rispetto al formulario introduttivo e *sub a)* rispetto alla memoria di replica, in quanto le stesse non rientrano nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi);
- *sub 3)* rispetto al formulario introduttivo e *sub b)* rispetto alla memoria di replica, in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dal sopraccitato articolo 19. Resta salvo, in ogni caso, il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, che ricade nella giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

### B) Nel merito.

La doglianza dell'istante è relativa all'addebito dei costi dei terminali consegnati dall'operatore per il funzionamento dei servizi siti presso la propria struttura alberghiera; in particolare, detti costi sono ritenuti ingiustificati da parte dell'utente in ragione degli accordi negoziali intercorsi con un agente di Vodafone.

La richiesta di storno delle fatture emesse (allegate dalla ricorrente *sub doc. 5* al formulario introduttivo e, cioè, le nn. AG00785485 del 15.01.2016 di € **103,11**, AG04074623 del 16.03.2016 di € **274,56**, AG06989755 del 14.05.2016 di € **374,60**, AG10327982 del 13.07.2016 di € **377,07**, AG13709361 del 07.09.2016 di € **329,58** e AG14563232 del 21.09.2016 di € **2.232,11**) è richiesta in quanto la fornitura degli apparecchi da installare si rivelava difforme da quella pattuita e doveva avvenire a titolo gratuito.

Quest'ultima circostanza era stata concordata con il commerciale, il quale aveva assicurato altresì la compatibilità degli stessi con l'impianto telefonico dell'albergo, da poco ristrutturato.

Pur in assenza di documentazione precontrattuale, si è rilevato che la difformità del modello di apparecchio ricevuto, la cui installazione avrebbe creato l'esigenza di procedere a nuovi lavori elettrici con notevole dispendio di costi, veniva contestata al gestore già in data 21.01.2016; tant'è, che il 26.01.2016 un tecnico Vodafone redigeva verbale di sopralluogo nel quale veniva appunto dato atto che il cliente "... chiede di avere *Device PSTN al posto di Cordless, deskphone e/o IP-Phone. Riferisce di non essere stato informato durante stipula del contratto.*"

Vodafone afferma che l'adesione dell'istante ai servizi di rete fissa e mobile è quella risultante dall'abbonamento che allega; in particolare, a fronte dell'espletamento di non meglio dettagliate "*verifiche amministrative e tecniche*", sostiene la congruità degli addebiti in fattura rispetto a quanto sottoscritto dall'istante con riferimento alla lamentata consegna di apparati diversi da quelli pattuiti.

La disamina delle copie dell'abbonamento sottoscritto, prodotte dalle parti, non ha consentito, però, all'ufficio scrivente, di individuare indicazioni chiare né in ordine al modello degli apparati oggetto del contratto né, tantomeno, all'applicazione di specifici costi degli stessi; la copia prodotta da Vodafone, inoltre, risulterebbe difforme rispetto a quella depositata da parte istante, nel senso che, nell' "*Allegato Proposta di Abbonamento – Dettagli Tecnici*", le caselle presumibilmente afferenti ai dispositivi forniti (denominate "*postazione*") contengono l'ulteriore indicazione di codici nonché l'apposizione di specifiche vergate a mano non presenti sull'esemplare di XXX.

Ora, secondo costanti pronunce dell'Autorità e dei Corecom, qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente.

La responsabilità, infatti, per la mancata corrispondenza tra il servizio contrattualmente pattuito e quello fornito, causata da modalità informative non corrette, è, in assenza di prova contraria, da imputare esclusivamente all'operatore.

Nel caso di specie, la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche dell'offerta commerciale è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter effettuare una decisione consapevole ed è stata tale da compromettere il diritto di scelta dell'utente finale.

Ancora, la legge n. 40/2007 all'articolo 1, comma 2, stabilisce che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta.

La delibera Agcom n. 179/03/CPS ha inoltre prescritto il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione dei servizi di telecomunicazione.

Va considerato, poi, che l'operatore – relativamente alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in *outsourcing* (così come avvenuto nel caso di specie) - sia ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale (v. delibera n. 143/10/CIR).

Lamentando l'istante la mancata applicazione di condizioni contrattualmente pattuite, in difetto di prova da parte dell'operatore in ordine alle condizioni applicabili, si ritiene pertanto

che lo stesso possa avere diritto allo storno delle fatture emesse a fronte del contratto sottoscritto nel dicembre 2015, in considerazione anche del fatto che le medesime contengono, principalmente, generici addebiti riferiti a “*telefoni, tablet ed altri dispositivi*”, ad attivazioni non avvenute (stante la mancata installazione e, quindi, utilizzo dei telefoni) e corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata (rate telefoni fissi).

Si evidenzia infine in ogni caso, non avendo potuto questa Autorità esprimersi a riguardo, stante la già precisata incompetenza decisoria in materia, che il ritiro dell'apparecchiatura telefonica è, comunque, sollecitato dalla ricorrente.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- **stornare** le fatture nn. AG00785485 del 15.01.2016, AG04074623 del 16.03.2016, AG06989755 del 14.05.2016, AG10327982 del 13.07.2016, AG13709361 del 07.09.2016 e AG14563232 del 21.09.2016 per un totale di € 3.691,03, nonché **ritirare** a proprie cure e spese eventuali pratiche di recupero del credito;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Rigetta**, per i motivi sopra specificati, le domande poste *sub* 1) e *sub* 3) rispetto al formulario introduttivo, nonché *sub* a) e *sub* b) rispetto alla memoria di replica.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte