

**DELIBERA n. 609/13/CONS**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ROMEO/ VODAFONE OMNITEL N.V.**  
**(GU14 n. 1015/12)**  
**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione del Consiglio del 28 ottobre 2013;

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*”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*”;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i.;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 30 luglio 2012, acquisita al protocollo generale al n. 40601/12/NA con la quale l’Avv. Romeo, rappresentato dall’Avv. Giovanni Amendola, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota dell’8 novembre 2012, prot. n. 56020/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del

summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 novembre 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'Avv. Romeo, intestatario delle utenze telefoniche n. 095535xxx e n. 095535yyy, lamenta numerosi disservizi relativi alle utenze suindicate ed inadempimenti contrattuali da parte della Società Vodafone Omnitel N.V..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha dichiarato quanto segue:

- in data 1° febbraio 2012 parte istante sottoscriveva un contratto di adesione all'offerta di abbonamento denominata "*Vodafone Partita Iva*";
- l'erogazione dei servizi risultava tuttavia insoddisfacente, sia per il mancato funzionamento di entrambe le linee telefoniche che per disservizi alla rete internet;
- in data 6 marzo 2012 ed in data 9 marzo 2012 il tecnico di Vodafone segnalava il mancato passaggio dell'utenza n. 095535yyy all'operatore stesso;
- in data 16 marzo 2012 parte istante inoltrava raccomandata a/r all'operatore, in cui segnalava la mancata attivazione del numero telefonico n. 095535yyy, la disattivazione della centralina telefonica, nonché intercettazioni telefoniche e blocco totale di *outlook*;
- in data 26 marzo 2012 interveniva nuovamente il tecnico di Vodafone che constatava la mancata portabilità dell'utenza n. 095535yyy, che sarebbe avvenuta in data 10 aprile 2012;
- in data 30 aprile 2012 l'istante proponeva, contestualmente, procedura conciliativa e richiesta di provvedimento temporaneo presso il CoReCom Sicilia, richiedendo il ripristino di entrambe le linee telefoniche, la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni subiti;
- in merito alla seconda istanza, il CoReCom Sicilia emanava, in data 8 maggio 2012, provvedimento temporaneo ex articolo 5 del Regolamento approvato con delibera Agcom n.173/07/CONS, con il quale ordinava all'operatore Vodafone Omnitel N.V. di provvedere al ripristino delle linee telefoniche corrispondenti alle utenze oggetto della presente istanza, entro 4 giorni dal ricevimento del provvedimento stesso;
- nelle more dell'intero procedimento l'utente riceveva da Vodafone Omnitel N.V. una fattura dell'importo di euro 610,54, inerente al periodo compreso tra il 3 aprile 2012 ed il 2 giugno 2012;
- nel mese di giugno, infine, parte istante migrava la propria linea verso Telecom Italia S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto: *i*) il risarcimento del danno per i notevoli disagi subiti, da quantificare in euro 50.000 ovvero quell'altra somma, maggiore o minore, ritenuta equa dall'Autorità; *ii*) la risoluzione del contratto

in essere per evidenti, reiterati e insanabili disservizi imputabili esclusivamente ad inadempimento della Vodafone, con ogni conseguenza anche in ordine al pagamento delle fatture.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha rappresentato quanto segue.

Pur evidenziando il corretto funzionamento del servizio, ha proposto a titolo meramente conciliativo, in relazione all'utenza 095535yyy, l'indennizzo per il malfunzionamento come previsto dall'art. 5 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS. In merito alla migrazione dell'utenza suindicata, ha precisato che la stessa è avvenuta in data 10 aprile 2012. La Società ha altresì evidenziato che le utenze fisse oggetto del contenzioso sono migrate a Telecom Italia S.p.A. in data 8 giugno 2012 e che, fino a tale data, il servizio ha regolarmente funzionato, come dimostra il traffico effettuato sulle fatture.

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"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.* Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, nel merito dei disservizi lamentati dall'istante sulle utenze oggetto della presente istanza, emerge, dalla documentazione acquisita agli atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, che il ritardo nella migrazione dell'utenza n. 095535yyy, avvenuta solo in data 10 aprile 2012, sia imputabile esclusivamente all'operatore Vodafone Omnitel N.V., il quale una volta sottoscritto il contratto con la parte istante in data 1° febbraio 2012, non ha attivato il servizio nei tempi previsti dalla Carta Servizi Vodafone e non ha informato l'istante in ordine agli eventuali impedimenti tecnici che hanno inibito l'attivazione del servizio richiesto.

Per tali motivi il ritardo nella procedura di migrazione per il periodo intercorrente dal 1° febbraio 2012 (data di sottoscrizione del contratto) al 10 aprile 2012 (data effettiva dell'avvenuta migrazione) per un totale di 24 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di migrazione su rete fissa (69-45) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"nell'ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"*. Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità

a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

Inoltre, nel merito dei disservizi lamentati dall'istante sulle utenze oggetto della presente istanza, emerge, dalla documentazione acquisita agli atti, che gli stessi, pur oggetto di numerose segnalazioni, nonché di reclamo scritto inviato a mezzo raccomandata a/r in data 16 marzo 2012, non sono stati prontamente risolti.

Al riguardo, la società Vodafone Omnitel N.V. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi voce e fax alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie va rilevato che, in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento dell'utenza n. 095535yyy, adibita a fax, per il periodo intercorso dal 10 aprile 2012 (data effettiva di avvenuta migrazione su rete Vodafone) all'8 giugno 2012 (data di rientro in Telecom) per il numero di 59 giorni, e dell'utenza n. 095535xxx, adibita a servizio di fonia vocale, per il periodo intercorso dal 16 marzo 2012 (data del reclamo scritto) all'8 giugno 2012 (data dell'avvenuta migrazione verso Telecom) per il numero di 84 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura "business" delle utenze interessate dal disservizio.

Non può, invece, trovare accoglimento, la richiesta di storno di tutti gli importi fatturati a fronte dei disservizi sulle utenze in epigrafe in quanto l'istante ha comunque usufruito dei servizi, seppur in maniera irregolare e discontinua.

PREMESSO che 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, ai sensi

dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la ritardata migrazione dell'utenza n. 095535yyy è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

RITENUTO altresì che l'accertata responsabilità per l'irregolare erogazione dei servizi voce e fax sulle utenze in epigrafe è ascrivibile esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 considerando che l'istante, come sopra rappresentato, ha presenziato sia in sede di conciliazione, che innanzi all'Autorità;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

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

## **DELIBERA**

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 30 luglio 2012 dal Sig. Carmelo Romeo è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del n. 095535yyy, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 (in quanto utenza *business*) per il numero di 24 (69-45) giorni intercorrenti dal 1° febbraio 2012 al 10 aprile 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 6, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 295,00 (duecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 (in quanto utenza *business*) per il numero di 59

giorni di irregolare erogazione del servizio fax relativo all'utenza n. 095535yyy per il periodo intercorso dal 10 aprile 2012 all'8 giugno 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 84 giorni di irregolare erogazione del servizio voce relativo all'utenza n. 095535xxx, per il periodo intercorso dal 16 marzo 2012 all'8 giugno 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 28 ottobre 2013

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani