



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 102/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NANI / VODAFONE OMNITEL B.V. – TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2481/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 2015;

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. 32/14/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*”;

VISTE le istanze di definizione presentate dal Sig. Nani in data 21 novembre 2014, l’una nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. e l’altra di Telecom Italia S.p.A., trattate congiuntamente e riunite, sentite all’uopo le parti del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0931714xxx, lamenta, nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone"), l'attivazione di un servizio ADSL difforme da quello oggetto della proposta contrattuale formulata dall'operatore e la illegittimità dei costi da quest'ultimo addebitatigli, nonché, nei confronti di Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per comodità espositiva, "Telecom"), il ritardo nella gestione della procedura di rientro della suddetta utenza in Telecom.

In particolare, nell'istanza di definizione della controversia e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato che:

a) in data 25 luglio 2014, in occasione dell'attivazione dei servizi voce e ADSL oggetto del contratto concluso con Vodafone, rilevava che il servizio ADSL, che nella proposta di Vodafone era stato promesso H24, era invece oggetto dell'offerta "Internet Abbonamento";

b) ricevuta conferma dal 190 che trattavasi dell'attivazione dell'offerta "Internet Abbonamento", formalizzava il proprio recesso dal rapporto contrattuale intercorso con Vodafone a mezzo di raccomandata a/r inoltrata in data 28 luglio 2014, ivi altresì comunicando la sua volontà di rientrare in Telecom;

c) dovevano ritenersi illegittimi gli importi oggetto delle tre fatture emesse da Vodafone a suo carico (n. AE 09786039 del 22 luglio 2014; n. AE12774722 del 20 settembre 2014; n. AE15769390 del 20 novembre 2014), per una somma complessiva di euro 176,69;

d) la richiesta di rientro in Telecom dell'utenza formulata in data 26 luglio 2014 era stata gestita con ritardo da Telecom, nonostante l'adozione da parte del CORECOM Sicilia di un provvedimento temporaneo, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento adottato con la delibera n. 173/07/CONS, in data 23 settembre 2014;

e) in data 15 dicembre 2014 i servizi voce e ADSL venivano ripristinati da Telecom.

In ragione dei descritti contegni degli operatori telefonici convenuti, la parte istante ha richiesto:

- nei confronti di Vodafone,
 - (i) il risarcimento dei danni subiti per interruzione dei servizi voce e ADSL dal 28 luglio 2014 e sino al loro ripristino;
 - (ii) il risarcimento dei danni per mancata giornata lavorativa, per la partecipazione all'udienza di conciliazione del 11 novembre 2014 innanzi al CORECOM Sicilia, oltre al rimborso delle spese di trasferta dalla propria residenza alla sede di Palermo del predetto CORECOM;
 - (iii) il risarcimento di tutte le spese postali;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- (iv) la pubblicazione di un comunicato stampa della pronuncia dell'Autorità su tutti i *media*.
 - nei confronti di Telecom,
- (v) l'immediato ripristino dei servizi voce e ADSL sull'utenza telefonica 0931714xxx;
- (vi) il risarcimento dei danni subiti per interruzione dei servizi voce e ADSL dal 28 luglio 2014 e sino al loro ripristino;
- (vii) il risarcimento dei danni per mancata giornata lavorativa, per la partecipazione all'udienza di conciliazione del 11 novembre 2014 innanzi al CORECOM Sicilia, oltre al rimborso delle spese di trasferta dalla propria residenza alla sede di Palermo del predetto CORECOM;
- (viii) la pubblicazione di un comunicato stampa della pronuncia dell'Autorità su tutti i *media*.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone, in sede di udienza, ha chiesto l'acquisizione agli atti del procedimento della registrazione telefonica del contratto concluso con l'istante in data 31 maggio 2014. L'operatore telefonico, inoltre, ha dichiarato *“di aver regolarmente attivato il servizio richiesto con vocal order del 31 maggio 2014 relativo al piano telefono fisso e internet abbonamento in data 25 giugno 2014 con importazione del numero fisso tramite NP pura, avvenuta in data 25 luglio 2014. Precisa che il suddetto servizio viene reso attraverso la rete mobile di Vodafone e non attraverso l'accesso alla rete gestita da Telecom Italia. Evidenzia inoltre che il pacchetto contenente le condizioni contrattuali e il terminale Vodafone Classic è stato consegnato in data 25 giugno 2014. Vodafone non ha disattivato il servizio a seguito del recesso comunicato dall'istante in quanto lo stesso ha manifestato la volontà di rientrare in Telecom. Rileva, infine, che l'unica richiesta di portabilità del numero è stata ricevuta il 21 novembre 2014 e risulta espletata in data 4 dicembre 2014”*.

Nonostante l'asserita regolarità del proprio operato Vodafone, in ottica puramente conciliativa, ha comunque avanzato una proposta conciliativa, non accettata dall'istante.

La società Telecom, in occasione della predetta udienza di discussione, ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna convocazione relativa alla controversia ed, al riguardo, ha chiesto l'assegnazione di un termine al fine di produrre memorie.

In subordine, Telecom ha rilevato che *“le richieste di cui al GU14 riguardano l'immediato ripristino della linea telefonica fissa + ADSL, che dalle dichiarazioni sia dell'istante che di Vodafone risulta comunque essere già avvenuto; il risarcimento dei danni personali e professionali, richiesta che in questa sede non può trovare*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accoglimento; richiesta di spese di trasferta per le quali ci si rimette alla competenza dell'Autorità. Peraltro, fa presente che, da quanto emerso in udienza, la linea sarebbe disservita dal 25 luglio 2014, data di importazione del numero fisso in Vodafone”.

Poiché già in sede di udienza veniva accertata la regolare ricezione da parte di Telecom della comunicazione di avvio del procedimento e della contestuale convocazione delle parti a comparire all'udienza di discussione fissata, non veniva concesso all'operatore il richiesto termine per la produzione di memorie, in quanto decorsi i termini già assegnati all'uopo alle parti ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Al fine di completare l'istruttoria della controversia, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2 del Regolamento, veniva assegnato termine agli operatori convenuti per il deposito delle schermate del sistema in uso, nonché di ogni altro idoneo elemento utile ad individuare la gestione della richiesta di rientro in Telecom dell'utenza interessata, ed altresì veniva concesso all'istante termine per replicare in ordine al contenuto della registrazione telefonica del contratto concluso tra lo stesso e Vodafone in data 31 maggio 2014 acquisita agli atti.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si precisa che le domande formulate dall'istante in sede di udienza e nelle successive memorie essendo del tutto nuove rispetto a quelle oggetto dell'istanza di definizione, non possono essere ritenute ammissibili e non saranno oggetto di trattazione.

Tanto premesso, alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza dell'utente deve ritenersi fondatamente proposta; tuttavia, le domande ivi formulate meritano di essere parzialmente accolte per le ragioni che seguono.

In primo luogo, si rileva che la richiesta *sub (v)* di immediato ripristino della linea telefonica e della linea ADSL da parte di Telecom è stata superata dall'effettivo rientro in Telecom dell'utenza avvenuto in data 15 dicembre 2014.

Quanto alla richiesta *sub (iv)* e *(viii)* relativa alla pubblicazione su tutti i *media* di un comunicato stampa relativo al presente provvedimento, considerato l'interesse oggetto della presente azione amministrativa, si rivela soddisfatta della richiesta dell'utente la pubblicazione di questa delibera sul sito *web* dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Poiché le richieste risarcitorie della parte istante non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, risultando le medesime di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, della delibera n. 173/07/CONS, è, dunque, in termini di rimborsi e di indennizzi che le richieste dell'istante saranno esaminate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce dell'istruttoria condotta e di quanto dichiarato dall'istante nel corso del procedimento, è emersa l'infondatezza della doglianza dell'utente quanto alla lamentata difformità tra l'offerta "ADSL H24" asseritamente proposta da Vodafone in sede di adesione contrattuale e quella, invece, applicata dall'operatore al momento dell'attivazione del servizio (*id est*, l'offerta "Internet Abbonamento").

L'istante, infatti, a seguito dell'audizione del *vocal order* relativo al contratto concluso con Vodafone in data 31 maggio 2014, ha precisato che la promessa contrattuale che assume disattesa da Vodafone è antecedente alla conclusione del contratto.

Tenuto conto che l'utente non ha disconosciuto il predetto contratto (pacificamente successivo all'offerta pretesamente non applicata da Vodafone), deve ritenersi che la volontà contrattuale dell'istante di aderire alle offerte oggetto del contratto concluso superi ogni eventuale antecedente intesa tra le parti – di cui peraltro non vi è prova documentale – di diversamente regolare il loro rapporto contrattuale.

Quanto alla lamentata illegittimità delle somme oggetto di fatturazione da parte di Vodafone, si ritiene che tale doglianza sia parzialmente fondata in relazione agli importi delle fatture nn. AE12774722 del 20 settembre 2014 e AE15769390 del 10 dicembre 2014.

Le stesse, infatti, recano entrambe corrispettivi per recesso anticipato e disattivazioni anticipate che appaiono giustificati solo in relazione all'importo di euro 40,00, l'unico comunicato all'utente in sede di adesione contrattuale in modo chiaro e trasparente.

Gli ulteriori importi indicati, in sede contrattuale, quali costi dovuti dal cliente in caso di recesso anticipato ed ivi parametrati alle rate residue del contributo di attivazione delle relative offerte, risultano, invece, non conformi ai principi di trasparenza in ordine alle condizioni economiche dei servizi di telecomunicazioni prescritti dalla delibera n. 417/01/CONS recante le *"linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro"* e dalla delibera n. 96/07/CONS *"Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7"* ed, in ogni caso, al principio di giustificatezza dei costi di recesso in caso di passaggio degli utenti ad altro operatore o di esercizio della facoltà di recedere dal contratto, come previsto dall'art. 1, comma 3, l. n. 40/2007.

Vodafone, pertanto, sarà tenuta al rimborso dell'importo di euro 92,02 (novantadue/02) in relazione alle fatture nn. AE12774722 del 20 settembre 2014 e AE15769390 del 10 dicembre 2014, quale importo residuo, detratto quello di euro 40,00 invece dovuto dall'istante per il recesso anticipato dal rapporto contrattuale, sulla maggior somma complessiva di euro 132,02 oggetto delle due fatture.

Nessun rimborso compete all'istante in ordine agli importi oggetto della fattura AE09786039 del 22 luglio 2014, peraltro antecedente al recesso esercitato dall'istante,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

trattandosi di costi per l'attivazione dell'Offerta di Rete Fissa, già comunicati all'utente in sede di adesione contrattuale.

Risultano fondate altresì le doglianze dell'istante relative alla gestione da parte degli operatori convenuti della richiesta di rientro in Telecom dell'utenza interessata.

Da quanto acquisito agli atti, appare evidente che la volontà dell'utente, come comunicata agli operatori convenuti (ed, in particolare, a Vodafone con raccomandata a/r del 28 luglio 2014, ed a Telecom in data 26 luglio 2014, per mezzo del servizio 187), abbia dato avvio ad una procedura di cessazione con richiesta di rientro presso l'operatore Telecom.

Alla luce della documentazione acquisita su richiesta di integrazione istruttoria, risulta addebitabile a Vodafone la cessazione del servizio dal 28 luglio 2014, come lamentato dall'istante, sino al 6 agosto 2014, data, quest'ultima, che, pur verosimilmente non coincidendo con la DAC [data di attesa consegna], risulta essere la data nella quale l'ordinativo di rientro è stato emesso da parte del *Recipient* Telecom.

Tale disservizio, infatti, risulta ingiustificato da parte dell'operatore *Donating* (nella specie, Vodafone), il quale, piuttosto, nelle procedure di trasferimento delle utenze a data certa (siano esse attivazioni, migrazioni, cessazioni con rientro o in *number portability* pure) deve comunque sincronizzare la propria attività con il *Recipient* per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale.

Per l'interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza interessata, dunque, Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 (richiamato, in riferimento alla portabilità del numero, dall'art. 6, comma 2) del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 5,00 (cinque/00) *pro die* per ciascun servizio interessato (due) per ciascun giorno di interruzione (nella specie, 9 giorni decorrenti dal 28 luglio 2014 al 6 agosto 2014), per un importo complessivo pari ad euro 90,00 (novanta/00).

Risulta, invece, imputabile a Telecom il disservizio subito dall'utente nel corso dell'espletamento della portabilità della numerazione dal giorno di avvio della predetta procedura (6 agosto 2014) sino al giorno in cui i servizi sono stati riattivati da parte di Telecom (15 dicembre 2014).

L'indennizzo che Telecom dovrà pertanto liquidare all'istante per la ritardata portabilità e la contestuale sospensione dei servizi è pari complessivamente ad euro 1.310,00 (milletrecentodieci/00), importo computato tenuto conto dell'indennizzo di euro 5,00 (cinque/00) *pro die* per ciascun servizio interrotto (nella specie due, voce e ADSL) previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, come richiamato dall'art. 6, comma 2, del citato Regolamento, moltiplicato per 131 (centotrentuno) giorni decorrenti dal 6 agosto 2014 al 15 dicembre 2014.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per quanto concerne le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

spese di procedura, atteso che l'istante ha partecipato personalmente alle udienze innanzi al CORECOM Sicilia ed all'Autorità, nonché l'importo di euro 401,02 (quattrocentouno/02) a titolo di rimborso delle sole spese di viaggio, come documentate in atti tramite ricevute di pagamento, sostenute dall'istante per recarsi dalla propria residenza presso le predette sedi istituzionali.

In ragione delle rispettive ragioni di soccombenza degli operatori convenuti, gli stessi sono tenuti alla corresponsione delle spese di procedura e di viaggio liquidate in favore dell'istante, come sopra quantificate, nella misura del 50% ciascuna.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 del Sig. Nani nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. e della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 250,51 (duecentocinquanta/51), per le spese di procedura e di viaggio, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 92,02 (novantadue/02) a titolo di rimborso sul maggior importo complessivo risultante dalle fatture nn. AE12774722 del 20 settembre 2014 e AE15769390 del 10 dicembre 2014;
- ii. euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione, nel corso della procedura di portabilità del numero, dei servizi voce e dati attivi sull'utenza interessata (euro 5,00 per ciascuno dei due servizi interessati per nove giorni decorrenti dal 28 luglio 2014 al 6 agosto 2014);

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 250,51 (duecentocinquanta/51) per le spese di procedura e di viaggio, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.310,00 (milletrecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza interessata e la contestuale interruzione dei due servizi attivi (euro 5,00 per ciascuno dei due servizi interrotti nel corso della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

portabilità dell'utenza per centotrentuno giorni di ritardo decorrenti dal 6 agosto 2014 al 15 dicembre 2014);

4. Le società Vodafone Omnitel B.V. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Napoli, 10 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci