



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 117/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
NTC COSTRUZIONI GENERALI / VODAFONE OMNITEL B.V. (GU14 n.  
1208/2013)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 532/14/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*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’articolo 1, comma 3, del decreto-legge 31 gennaio 2007, come convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, recante “*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una pluralità di disservizi nei confronti di VODAFONE OMNITEL B.V. (di seguito VODAFONE O SOCIETÀ). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie presentate, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di novembre 2010, si rivolgeva ad un consulente commerciale di VODAFONE per rivedere i piani tariffari relativi alle *sim* aziendali; in quell'occasione, l'agente proponeva il passaggio a VODAFONE anche per la linea fissa, assicurando l'adozione di una soluzione *ad hoc* che avrebbe consentito un massimo risparmio alla NTC; in data 15 novembre 2010, l'utente sottoscriveva il relativo contratto con VODAFONE per *sim* e rete fissa aziendale;

b. a seguito dell'attivazione dei nuovi piani tariffari, le bollette aumentavano da euro 1.500,00 circa a euro 2.455,93 bimestrali, per cui l'utente provvedeva sin da subito a contestare tale circostanza alla SOCIETÀ;

c. nonostante la consegna di solo quattro apparecchi telefonici, la VODAFONE attivava diciotto numeri fissi associati ai mobili; tale servizio risultava totalmente inutile per l'azienda atteso che la stessa si occupa di costruzioni e i dipendenti, per lo più operai, lavorano nei cantieri e dunque non hanno bisogno di un numero personale assegnato; VODAFONE, inoltre, attivava, per un ufficio con una sola impiegata, cinque canoni ADSL, oltre ad altri servizi, per cui, solo di canoni per la rete fissa, venivano addebitate fatture per oltre euro 600,00 al mese. Suddette circostanze non erano evincibili da contratto;

d. in data 5 maggio 2011, l'utente effettuava reclamo via A/R, anticipato via fax, denunciando l'accaduto e richiedendo: il rimborso per l'addebito di un importo per traffico dati di euro 550,00 sulla *sim* 347/1468xxx, inserita in un vecchio cellulare *nokia* per il quale non c'era l'accesso a *internet*, nonché l'annullamento del contratto stipulato e l'attivazione dell'offerta "Superflat" che prevedeva un canone di euro 49,00 al mese;

e. in data 3 giugno 2011, veniva inviato a TELECOM ITALIA S.P.A. (di seguito TELECOM) il modulo contenente la richiesta di rientro, via fax, per le numerazioni 0783/406xxx e 0873/406xxx;

f. in data 6 giugno 2011, veniva inviata, via A/R, a VODAFONE una richiesta di cessazione (anticipata via fax il 3 giugno 2011) dei seguenti numeri fissi associati ai numeri mobili: 0873/024aaa, 0873/024bbb, 0873/024ccc, 0873/024ddd, 0873/024eee,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

0873/024fff, 0873/024ggg, 0873/024hhh, 0873/024iii, 0873/024lll, 0873/024mmm, 0873/024nnn e 0873/024ppp;

g. in data 7 giugno 2011, l'utente veniva contattato da TELECOM per effettuare la registrazione vocale per il rientro dei suddetti numeri;

h. in data 17 giugno 2011, l'utente veniva ricontattato da TELECOM, la quale informava l'utente dell'esistenza di alcune discrepanze con i dati inviati per il rientro in TELECOM. L'utente comunicava nuovamente il codice di migrazione (lo stesso indicato nel fax contenente la richiesta di rientro e dettato per telefono al momento della registrazione vocale) e l'operatore chiedeva di dettare anche gli altri numeri associati, nonostante la richiesta di migrazione fosse stata fatta solo per le numerazioni 0783/406xxx e 0873/406xxx; l'operatore di TELECOM informava di aver inviato la relativa richiesta a VODAFONE e lo avvisava che un tecnico lo avrebbe contattato al più presto;

i. in data 28 settembre 2011, un operatore del *call center* di TELECOM riferiva all'utente che la pratica andava in "ko" con la causale "cliente cessato o in cessazione";

j. a seguito dei numerosi "ko" rispetto alle richieste di rientro in TELECOM, l'operatore contattava il servizio clienti di VODAFONE; quest'ultimo informava il cliente della mancata gestione, da parte di VODAFONE, della richiesta di cessazione delle numerazioni fisse associate alle linee mobili; in tale circostanza l'operatore comunicava al cliente che sarebbe stato richiamato entro pochi giorni, non appena il problema fosse stato risolto; in data 6 ottobre 2011, l'utente contattava il servizio clienti della VODAFONE e l'operatore riferiva che le numerazioni in questione erano state sbloccate;

k. in data 6 febbraio 2012, TELECOM inviava una comunicazione, datata 11 gennaio 2012, di annullamento della richiesta di attivazione dell'impianto telefonico, in cui dichiarava di prendere atto della volontà del cliente in tal senso. Il giorno stesso l'utente inviava un fax di reclamo, nel quale confermava la volontà di andare avanti con la procedura di rientro, contestando la circostanza dichiarata nella comunicazione di TELECOM. In tale comunicazione l'utente specificava, altresì, che, come appreso da diverse telefonate con gli operatori di TELECOM, il tecnico continuava a chiamare un numero errato, nonostante in più occasioni fosse stato fornito quello corretto;

l. in data 15 febbraio 2012, TELECOM rispondeva al reclamo, comunicando l'esistenza di una morosità per le fatture del 2011 per un totale di euro 95,17; a seguito di ciò, l'utente procedeva al pagamento, ma TELECOM comunicava che la pratica ormai era andata in "ko" e che dunque bisognava presentare una nuova richiesta di rientro;

m. in data 27 aprile 2012, l'utente inviava via fax a TELECOM un nuovo modulo di rientro, nonché un reclamo denunciante l'accaduto;

n. in data 2 maggio 2012, TELECOM comunicava di non poter accogliere la richiesta di rientro in quanto "*il mantenimento delle numerazioni assegnate agli accessi secondari deve essere comunicato a Telecom Italia dal precedente gestore telefonico*" e invitava l'utente a rivolgersi a quest'ultimo per ulteriori informazioni;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

o. in data 10 maggio 2012, viene effettuata una nuova registrazione vocale con un operatore di TELECOM;

p. in data 25 giugno 2012, un'operatrice di TELECOM comunicava il riferimento di pratica (1-5452325454), informando che, a partire dal 2 luglio 2012, l'utente sarebbe divenuto cliente TELECOM;

q. in data 11 settembre 2012, un operatore di TELECOM comunicava che, in data 24 agosto 2012, era stata aggiornata la pratica e suggeriva di chiamare l'ufficio rientri al seguente numero: 8000860999. All'ufficio rientri comunicavano che la pratica risulta "attiva, cliente senza appuntamento/non appuntamento";

r. in data 13 settembre 2012, TELECOM chiedeva nuovamente l'invio della pagina della bolletta di VODAFONE contenente il codice di migrazione già comunicato in varie occasioni;

s. in data 26 ottobre 2012, l'utente riceveva una comunicazione da parte di TELECOM che lo informava dell'avvenuta attivazione della linea in data 24 ottobre 2012 per la numerazioni 0783/406xxx, con aggiuntivo 0873/406xxx;

t. in data 9 aprile 2013 veniva raggiunto un accordo transattivo con la TELECOM per il disservizio in questione; VODAFONE, viceversa, non si presentava all'udienza;

u. in diverse occasioni, tra cui nelle date del 17 settembre 2012, 16 ottobre 2012, 2 novembre 2012, 19 novembre 2012, 26 novembre 2012, 4 gennaio 2013, 11 gennaio 2013, 31 gennaio 2013, 7 marzo 2013, 12 marzo 2013, 16 aprile 2013, 13 maggio 2013, 20 maggio 2013, 14 luglio 2013, 14 ottobre 2013 VODAFONE sospendeva il servizio in relazione alle seguenti *sim*: 348/2307xxx, 346/6795xxx, 347/2179xxx, 347/4201xxx, 347/1433xxx, 348/4305xxx, 348/4304xxx, 347/1453xxx, 347/4247xxx, 347/1415xxx, 347/1468xxx, 334/1653xxx, 334/1653yyy e 334/1653zzz.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la restituzione dei canoni addebitati, da parte di VODAFONE, successivamente alla richiesta di cessazione dei numeri fissi associati ai mobili, inviata in data 31 maggio 2011;

ii. lo storno, da parte di VODAFONE, di tutti i canoni di rete fissa emessi a partire dal 3 luglio 2011, data entro la quale sarebbe dovuto perfezionarsi il passaggio a TELECOM;

iii. l'indennizzo per ritardata gestione della richiesta di migrazione verso TELECOM;

iv. l'indennizzo per sospensione del servizio da parte di VODAFONE.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **2. La posizione degli operatori**

VODAFONE, in relazione alla contestazioni dell'istante, ha evidenziato quanto segue: *“per quanto riguarda la ritardata disattivazione dei numeri fissi associati ai mobili di cui alla A/R ricevuta da Vodafone il 9 giugno 2011 e la richiesta di rimborso di euro 462,93, addebitati a titolo di canone per tali numeri, si precisa che l'istante all'epoca godeva di uno sconto dei canoni VRU del 100% e che tali interni sono stati disattivati a settembre 2011. Atteso, dunque, che il gestore ha a disposizione 30 giorni per la gestione della richiesta di recesso, eventuali somme da rimborsare se applicate e pagate e non scontate già in fattura) riguarderebbero il periodo dal 9 luglio alla data effettiva di disattivazione. Va rilevata, altresì, l'inapplicabilità al caso di specie degli indennizzi di cui all'art. 3 della del. n. 73/11/CONS, atteso che la fattispecie si riferisce alla mancata attivazione o al ritardo e la ratio di tale previsione dovrebbe consistere nel prevedere un ristoro per chi non può utilizzare il servizio che dovrebbe, invece, essere disponibile. Nel caso di mancata o ritardata gestione della disattivazione, l'utente non subisce alcun disservizio bensì solo una richiesta di pagamento di servizi che non vuole più utilizzare. In tal caso, dunque, il Gestore è semplicemente tenuto a rimborsare o stornare i costi per i servizi cessati dall'utente. Si precisa, ad abundantiam, che l'istante è stato spesso gestito con l'applicazione di forti scontistiche alla VRU e agli interni fissi nel corso del rapporto”*.

In merito alla richiesta di storno di tutti i canoni di rete fissa emessi a partire dal 3 luglio 2011 e di corresponsione degli indennizzi per ritardata gestione della migrazione verso TELECOM, la VODAFONE, in sede di udienza, evidenzia che: *“nessuna richiesta di acquisizione delle utenze è avvenuta nel corso dell'anno 2011 e che l'unica richiesta, pervenuta in data 15 ottobre 2012, è stata regolarmente gestita ed espletata il 24 ottobre 2012. Sul punto, inoltre evidenzia che la procedura di migrazione viene avviata dall'impulso del gestore recipient, nel caso di specie Telecom Italia) e che il gestore donating è tenuto a non ostacolare il processo apponendo inconsistenti scarti di gestione nella fase di sua competenza (fase 2) e ad ottemperare al rilascio alla data di attesa consegna (DAC). Vodafone, nel caso di specie, ha ottemperato correttamente a tutti gli obblighi regolamentari in materia di migrazione, pertanto nessuna responsabilità risulta ascrivibile alla Società per il lamentato ritardo. Del resto, l'istante ha agito anche contro Telecom Italia, raggiungendo un accordo in fase di conciliazione”*.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio, la SOCIETÀ ne richiede il rigetto in quanto non adeguatamente circostanziata e argomentata. La SOCIETÀ, inoltre, produce le note di gestione, dalle quali risulta che, in data 13 maggio 2013, è stato comunicato al cliente che il distacco della linea era dovuto al mancato rispetto del piano di rientro concordato.

Da ultimo, pur ribadendo la legittimità di eventuali azioni di sospensione, la SOCIETÀ contesta la quantificazione dell'indennizzo prospettando dall'istante,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

richiamando l'articolo 12, comma 1, del. n. 73/11/CONS ove prevede l'applicazione unitaria dell'indennizzo per motivi di equità.

TELECOM ITALIA S.P.A., chiamata a fornire chiarimenti ai fini istruttori, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, ha prodotto le schermate del sistema "Pitagora" dalle quali risulta, per i profili che interessano in questa sede, che l'ordinativo di rilascio della linea per la numerazione 0783/406xxx, con numero aggiuntivo 0873/406xxx, è stato emesso nei confronti di VODAFONE in data 15 ottobre 2012 e la relativa richiesta è stata espletata da quest'ultimo operatore nella data concordata del 24 ottobre 2012.

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

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

Per quanto attiene alla richiesta di restituzione dei canoni addebitati successivamente alla richiesta di cessazione dei numeri fissi associati ai mobili, si osserva quanto segue.

La normativa vigente (articolo 1, comma 3, decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40) prevede che la dichiarazione contenente il recesso, da inviare via A/R, produca effetto decorsi 30 giorni dalla relativa ricezione da parte dell'operatore. Nel caso di specie il recesso è stato ricevuto dalla SOCIETÀ il 9 giugno 2011 e pertanto quest'ultima avrebbe dovuto gestire la richiesta entro il 9 luglio 2011. Dalle schermate in atti risulta, viceversa, che la disattivazione è avvenuta in data 11 settembre 2011 per le numerazioni 0873/024aaa, 0873/024bbb, 0873/024ccc, 0873/024ddd, 0873/024eee, 0873/024fff, 0873/024ggg, 0873/024hhh, 0873/024iii, 0873/024lll, 0873/024mmm, in data 14 ottobre 2011 per la numerazione 0873/024nnn e in data 19 ottobre 2011 per la numerazione 0873/024ppp. Ne consegue la fondatezza della richiesta dell'istante di storno degli importi fatturati nel periodo compreso tra il 9 luglio 2011 ed il periodo di effettiva disattivazione per ciascuna numerazione, come sopra precisato.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso dei canoni di rete fissa emessi da VODAFONE a partire dal 3 luglio 2011 e la corresponsione degli indennizzi per ritardata gestione della migrazione verso TELECOM, essa non può essere accolta perché, dalla documentazione presente in atti (schermate dei sistemi in uso prodotte da entrambi gli operatori attinenti la procedura di rientro in TELECOM), risulta che VODAFONE ha ricevuto la richiesta di acquisizione delle utenze in data 15 ottobre 2012 e che la stessa è stata regolarmente espletata il 24 ottobre 2012. I diversi "ko" comunicati da TELECOM nel 2011 all'utente, quindi, non si riferiscono a causali di scarto rilasciate da VODAFONE, ma riguardano problematiche inerenti la gestione della pratica da parte di TELECOM, in una fase antecedente alla presentazione della richiesta di rilascio delle linee a VODAFONE. Le cause del ritardo nella procedura di migrazione, dunque, sono da



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ascrivere alla fase di competenza dell'operatore *recipient*, con il quale l'istante ha già raggiunto un accordo transattivo.

In merito alla richiesta di indennizzo per sospensione, delle numerazioni 348/2307xxx, 346/6795xxx, 347/2179xxx, 347/4201xxx, 347/1433xxx, 348/4305xxx, 348/4304xxx, 347/1453xxx, 347/4247xxx, 347/1415xxx, 347/1468xxx, 334/1653xxx, 334/1653yyy, 334/1653zzz, occorre in primo luogo individuare i giorni di sospensione, in secondo luogo chiarire se la stessa debba considerarsi illegittima.

In relazione al primo aspetto, dalla documentazione prodotta dall'istante (foto e video dei vari messaggi con cui si preannuncia la sospensione e si comunica la riattivazione) risultano i seguenti giorni di interruzione del servizio: 17 settembre 2012, 16 ottobre 2012, 2 novembre 2012, 19 novembre 2012, 26 novembre 2012, 4 gennaio 2013, 11 gennaio 2013, 31 gennaio 2013, 7 marzo 2013, 12 marzo 2013, 16 aprile 2013, 13 maggio 2013, 20 maggio 2013, 14 luglio 2013, 14 ottobre 2013. La SOCIETÀ, inoltre, a seguito di specifica richiesta istruttoria, comunica gli ulteriori giorni di sospensione (*sub specie hotline*) nelle seguenti date: 4 luglio 2013, 8 luglio 2013, 21 gennaio 2014, 12 febbraio 2014 (quest'ultimo di sospensione totale).

Con riferimento al secondo aspetto, non può condividersi l'argomento della SOCIETÀ secondo cui la richiesta di indennizzo per sospensione non può essere accolta perché non adeguatamente argomentata l'illegittimità della stessa; e ciò in quanto, in ossequio alle regole sull'onere della prova in materia contrattuale, l'attore deve dare "*prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte: sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo*" (Cassazione civile, SS.UU., 30 ottobre 2001, n. 13533). Nel caso di specie, l'istante ha adempiuto all'onere della prova producendo il contratto (*fonte negoziale del suo diritto*); spettava invece alla SOCIETÀ, in qualità di debitore convenuto, dimostrare le ragioni della mancata erogazione del servizio previsto nel contratto (*fatto estintivo*). Né può considerarsi adempiuto l'onere probatorio sul punto da parte della SOCIETÀ nel generico riferimento all'insoluto dell'istante, atteso che quest'ultima avrebbe dovuto circostanziarne la portata, nonché la relazione rispetto ad ogni singola interruzione disposta. Né, parimenti, può considerarsi legittima ragione di sospensione il ritardato pagamento di una delle rate concordate nel piano di rientro (scaduta il 5 maggio 2012), perché la sospensione è stata disposta in un momento (13 maggio 2012) in cui l'importo in questione era già stato saldato (10 maggio 2012) e comunque ciò non spiega le ragioni delle sospensioni disposte antecedentemente al 5 maggio 2012.

Si aggiunga inoltre che l'istante aveva contestato specificamente diverse fatture e la SOCIETÀ non ha fornito la prova della risposta ai relativi reclami.

Sulla base di quanto precede, e poiché nel contratto in atti non c'è alcuna clausola – nemmeno tramite richiamo alle condizioni generali – che riconosco alla SOCIETÀ la facoltà di sospendere il servizio nelle ipotesi in esame, non può considerarsi legittima, in applicazione dei principi generali di buona fede e correttezza, la sospensione del



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

servizio per mancato pagamento di fatture, in presenza di specifici reclami sul punto non gestiti dalla SOCIETÀ. Quest'ultima sarà pertanto tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, con particolare riguardo alla tipologia del contratto (*business*) e al numero di utenze interessate dalla sospensione (14).

Quanto alla richiesta della SOCIETÀ di applicare in via unitaria l'indennizzo per motivi di equità, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del n. 73/11/CONS, essa va respinta perché non sono specificate, né si ravvisano in atti, le esigenze di equità che ricorrerebbero nel caso in esame.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 di NTC Costruzioni generali nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società VODAFONE OMNITEL B.V è tenuta 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:

- i. euro 3.990,00 (*tremilanovecentonovanta/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione delle 14 utenze mobili (euro 15 per giorni 19 di sospensione del servizio);
- ii. lo storno, previo ricalcolo, di tutti gli importi fatturati dalla SOCIETÀ a partire dal 9 luglio 2011 e fino al periodo di effettiva disattivazione, come indicato in premessa, in relazione alle seguenti numerazioni: 0873/024aaa, 0873/024bbb, 0873/024ccc, 0873/024ddd, 0873/024eee, 0873/024fff, 0873/024ggg, 0873/024hhh, 0873/024iii, 0873/024lll, 0873/024mmm, 0873/024nnn e 0873/024ppp.

3. La società VODAFONE OMNITEL B.V 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 28 novembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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