



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 33/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
COMTAL / VODAFONE OMNITEL B.V.  
(GU14 n. 791/2012)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 marzo 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. 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*”, 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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato il ritardo nella migrazione delle utenze fisse (0112741xxx, 0112741xyy, 0112730xxx), nonché l’indebita fatturazione di importi non conformi a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale da parte della società Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Omnitel B.V.). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- a. l'utente, titolare delle utenze suindicate, era cliente dell'operatore Wind per il servizio di telefonia fissa e con l'operatore Vodafone per la telefonia mobile;
- b. nel mese di febbraio 2011 due agenti della società Olitel S.r.l., rappresentante di Vodafone, consigliarono all'istante di chiudere il contratto in essere col predetto operatore relativo alle utenze mobili *de quibus* e contestualmente migrare le predette utenze in Wind, per poi rientrare in Vodafone dopo circa una settimana e beneficiare di un'offerta commerciale vantaggiosa;
- c. la predetta offerta comportava, altresì, l'impegno dell'operatore Vodafone a stornare eventuali penali addebitate a fronte della migrazione delle utenze mobili da Vodafone a Wind;
- d. la migrazione delle utenze mobili da Vodafone a Wind avveniva nei tempi previsti, ma le penali, che non dovevano essere applicate, venivano invece addebitate in fattura senza poi essere stornate come previsto;
- e. in data 18 marzo 2011, l'istante sottoscriveva proposta di abbonamento con l'operatore Vodafone relativa alla migrazione delle utenze fisse e mobili da Wind Telecomunicazioni a Vodafone, che includeva la consegna di n. 3 terminali *Iphone 4*, 2 chiavette dati e n. 12 telefoni per una spesa complessiva bimestrale pari ad euro 1.043,00 + IVA;
- f. la migrazione delle utenze mobili non avveniva nei tempi concordati con l'operatore, con disagi per circa 20 giorni per le utenze mobili meno importanti, mentre per l'utenza mobile dedicata alla rete commerciale si verificava un blocco di circa un mese;
- g. la migrazione delle utenze fisse n. 0112741xyy e dell'utenza n. 0112730xxx (adibita a fax) veniva effettuata in data 21 maggio 2011, mentre la migrazione dell'utenza n. 0112741xxx avveniva solamente in data 1° dicembre 2011;
- h. tale ritardo comportava altresì il pagamento di due fatture (sia Wind che Vodafone), nonché l'impossibilità di trasferire telefonate;
- i. l'utenza n. 0112730xxx non risultava comunque funzionante in quanto la linea con centralino virtuale non era supportata dall'apparecchio fax, costringendo quindi l'istante all'acquisto di un nuovo apparecchio compatibile con la nuova linea;
- j. inoltre, l'operatore Vodafone attivava arbitrariamente ulteriori 20 numeri, di cui 10 da utilizzare quali numeri interni ed altri 10 collegati ai numeri di cellulari abilitati ed in uso; il costo dei predetti numeri aggiuntivi veniva addebitato in fattura per un importo bimestrale di euro 24,00 per ogni numero interno (totale euro 240,00) ed euro 14,00 per ogni numero collegato ai cellulari (totale euro 140,00);
- k. i costi per i terminali *Iphone*, le chiavette ed i telefoni fissi, che da contratto dovevano essere gratuiti, erano, invece, addebitati in fattura;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- l. alle utenze mobili in epigrafe venivano, altresì, abbinati piani tariffari diversi e non richiesti rispetto a quelli pattuiti in sede di adesione contrattuale ed, inoltre, il servizio dati veniva ugualmente addebitato in fattura, pur non essendo stato richiesto;
- m. la migrazione del dominio per la rete internet avveniva solo in data 22 dicembre 2011, a fronte della sottoscrizione del contratto in data 18 marzo 2011, e, pertanto, fino a tale data l'istante ha dovuto pagare il servizio internet sia alla Vodafone, perché compreso nel pacchetto, sia alla Wind.

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

- i. la restituzione dei costi sostenuti e non dovuti, nonché il risarcimento dei danni per i numerosi disagi subiti, da quantificarsi in euro 20.000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Vodafone Omnitel, nel corso dell'udienza del 10 luglio 2013, si è limitata a rappresentare la necessità di disporre un supplemento istruttorio nei confronti delle Società Telecom e Wind. Inoltre la memoria depositata da Vodafone Omnitel in data 24 gennaio 2014, è da considerarsi irricevibile in quanto prodotta oltre il termine massimo previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

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

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

Preliminarmente, occorre chiarire 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, 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.

Per quanto concerne il ritardo nella migrazione delle utenze fisse, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi:

le utenze n. 0112741xyy e n. 0112730xxx sono oggetto di proposta di adesione da parte di Vodafone del 18 marzo 2011, sottoscritta dall'istante in pari data, relativa alla migrazione della stessa dall'operatore Wind a Vodafone Omnitel. L'ordine è stato inserito in data 21 maggio 2011, con DAC (data accettazione consegna) prevista in data 7 giugno 2011 ed espletata in tale data. Con riferimento a quanto suesposto, si evince la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

responsabilità di Vodafone Omnitel in relazione alla ritardata migrazione della numerazione in oggetto per il periodo intercorrente tra il 18 marzo 2011 (data di sottoscrizione della proposta di adesione da parte dell'istante con Vodafone Omnitel) ed il 7 giugno 2011 (data dell'avvenuta migrazione), per un totale di 36 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di migrazione su rete fissa (81-45). Per quanto concerne l'utenza n. 0112741xxx, quest'ultima non è oggetto della proposta di adesione da parte di Vodafone del 18 marzo 2011, bensì il contratto è stato sottoscritto in data 15 settembre 2011. L'ordine è stato inserito in data 19 novembre 2011, con DAC prevista in data 1° dicembre 2011 ed espletata in tale data. Con riferimento a quanto suesposto, si evince la responsabilità di Vodafone Omnitel in relazione alla ritardata migrazione della numerazione in oggetto per il periodo che va dal 15 settembre 2011 (data di sottoscrizione del contratto) al 1° dicembre 2011 (data dell'avvenuta migrazione), per un totale di 32 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di migrazione su rete fissa (77-45).

Pertanto, la società sarà 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 (0112741xyy, 0112730xxx e 0112741xxx).

Per quanto attiene alla richiesta di storno degli importi non dovuti, dalla documentazione acquisita in copia agli atti si evince che l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento contrattuale in data 18 marzo 2011, relativa alla migrazione delle utenze fisse n. 0112741xyy e n. 0112730xxx, nonché all'attivazione di n. 9 utenze mobili (3391774xxx, 3356571xxx, 3357571xxx, 3318704xxx, 3357557xxx, 3332907xxx, 3391683xxx, 3343929xxx, 3318704xxx) e alla consegna di vari terminali. A fronte di tali pattuizioni risulta, invece, che l'operatore Vodafone, disattendendo quanto pattuito in sede di adesione contrattuale, ha attivato ulteriori 20 numeri, di cui 10 da utilizzare quali numeri interni ed altri 10 collegati ai numeri di cellulari abilitati ed in uso, addebitando il costo dei predetti numeri aggiuntivi in fattura, per un importo bimestrale di euro 24,00 per ogni numero interno (totale euro 240,00) ed euro 14,00 per ogni numero collegato ai cellulari (totale euro 140,00).

Analogamente, risulta che il predetto operatore ha addebitato importi relativi alle penali conseguenti alla migrazione delle utenze mobili da Vodafone a Wind, contravvenendo agli impegni contrattualmente assunti. Pertanto, alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, può ritenersi accertato l'obbligo, per l'operatore, di stornare i predetti importi.

Inoltre, in considerazione dei ritardi di migrazione suesposti, l'operatore Vodafone sarà tenuto a stornare tutti gli importi relativi alle utenze n. 0112741xyy e n. 0112730xxx, sino alla data di avvenuta migrazione (7 giugno 2011), nonché gli importi relativi all'utenza n. 0112741xxx sino alla data dell'avvenuta migrazione (1° dicembre 2011).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (*cento*) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità.

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 della Comtal S.r.L. nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V.
2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta allo storno delle somme fatturate a titolo di:
  - i. importi relativi all'attivazione arbitraria di 20 numeri, di cui 10 da utilizzare quali numeri interni ed altri 10 collegati ai numeri di cellulari abilitati ed in uso per un importo bimestrale di euro 24,00 per ogni numero interno (totale euro 240,00) ed euro 14,00 per ogni numero collegato ai cellulari (totale euro 140,00);
  - ii. penali addebitate a fronte della migrazione delle utenze mobili da Vodafone a Wind;
  - iii. tutti gli importi relativi alla fruizione dei servizi sulle utenze n. 0112741xyy e n. 0112730xxx, sino alla data di avvenuta migrazione (7 giugno 2011), nonchè gli importi relativi alla fruizione dei servizi sull'utenza n. 0112741xxx, sino alla data dell'avvenuta migrazione (1° dicembre 2011).
3. 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 720,00 (*settecentoventi/00*) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione delle utenze n. 0112741xyy e n. 0112730xxx (euro 20,00 per 36 giorni complessivi di ritardo);
  - ii. euro 320,00 (*trecentoventi/00*) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione dell'utenza n. 0112741xxx (euro 10,00 per 32 giorni complessivi di ritardo);
4. 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

7. 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, 31 marzo 2014

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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