



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 525/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOMBARDO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1915/2015 – GU14 n. 1916/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTE le due istanze dell’utente Lombardo, entrambe del 15 dicembre 2015;

VISTI gli atti dei procedimenti, riuniti, sentite le parti, in sede di udienza di discussione delle controversie;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza fissa n. 0957311xxx, sulla quale era attivo il servizio voce, e dell'utenza fissa n. 095373xxx, sulla quale erano attivi i servizi voce e dati ed avente presso il precedente gestore un profilo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., l'assegnazione di numeri provvisori sino all'espletamento delle procedura di portabilità delle suindicate numerazioni, l'irregolarità della fatturazione emessa dall'operatore e la mancata disattivazione dei servizi nonostante la formale richiesta dell'istante, l'arbitraria fatturazione congiunta dei costi delle due utenze e la mancata configurazione dell'utenza n. 095373xxx quale utenza *business* ed, infine, la sospensione dei servizi su entrambe le utenze e la perdita della numerazione 0957311xxx.

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) in relazione all'utenza fissa n. 0957311xxx sulla quale era attivo il solo servizio voce, Vodafone, in attesa della portabilità della numerazione verso i propri sistemi, assegnava la numerazione provvisoria 0955860xxx; riscontrate delle irregolarità sulle fatture e rilevato che il servizio non era stato richiesto sulla predetta numerazione, l'istante ne chiedeva la disattivazione ma Vodafone non dava seguito a tale richiesta;

b) in relazione all'utenza fissa n. 095373xxx sulla quale erano attivi i servizi voce e dati, Vodafone, in attesa della portabilità della numerazione verso i propri sistemi, assegnava una numerazione provvisoria senza comunicarlo all'istante; a seguito della portabilità espletata in data 18 marzo 2015, l'istante rilevava l'irregolarità del servizio, oggetto di continue interruzioni di durata anche superiore a tre giorni prima del ripristino; nonostante il recesso comunicato a Vodafone già in data 5 marzo 2015 a mezzo raccomandata a/r e richiesta la migrazione dell'utenza verso altro gestore, Vodafone impediva la portabilità della numerazione e trasformava il profilo *business* dell'utenza in profilo *consumer*, adducendo che la società poteva emettere le fatture solo con indicazione del codice fiscale del cliente;

c) arbitrariamente Vodafone provvedeva alla fatturazione unitaria dei costi relativi all'utenza n. 0957311xxx e dei costi relativi all'utenza *business* n. 095373xxx, con addebito sul conto personale dell'istante;

d) rimasta inevasa da parte dell'operatore la richiesta dell'istante di separare la fatturazione relativa a ciascuna delle due utenze interessate e riscontrati costi ingiustificatamente addebitati, l'istante sospendeva i pagamenti delle fatture emesse da Vodafone e quest'ultima, in data 4 maggio 2015, sospendeva l'erogazione dei servizi sull'utenza n. 0957311xxx, con conseguente perdita della numerazione, ed in data 4 giugno 2015 sospendeva altresì i servizi sull'utenza *business* n. 095373xxx, pur proseguendone la fatturazione ed avviando la procedura di recupero del credito vantato nei confronti dell'istante.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i) il risarcimento dei danni;
- ii) lo storno e l'annullamento di ogni fattura emessa dall'operatore a seguito della fornitura illegittimamente prestata.

In sede di udienza di discussione, nel corso della quale si è disposta, sentite le parti, la riunione dei procedimenti GU14/1915/2015 e GU14/1916/2015 rispettivamente avviati dall'istante, la parte istante ha precisato che la numerazione oggetto del procedimento di definizione GU14/1915/2015 è stata erroneamente indicata nel formulario GU14, ma che la documentazione allegata all'istanza consente di intendere che quella interessata è l'utenza n. 095373xxx; ha ribadito che la circostanza che tale utenza dovesse avere un profilo *business* emerge dalla fatturazione emessa dal precedente gestore e che di tale natura Vodafone fosse a conoscenza. L'istante, in relazione all'utenza n. 0957311xxx, ha precisato che la stessa era intestata alla sig.ra Ruscica e, pertanto, aveva natura privata, e che la predetta utente continuava ad essere la fruitrice finale dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., ha articolato la propria difesa solo in sede di udienza, ivi eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Sicilia, l'inammissibilità dell'istanza introduttiva del procedimento di definizione GU14/1915/2015 perché l'utenza indicata quale oggetto di controversia non risulta intestata all'istante ed, infine, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, atteso che l'Autorità non ha poteri a pronunciarsi in merito.

Nel merito, Vodafone ha eccepito che in relazione all'utenza n. 095373xxx non è agli atti alcuna prova che per la stessa sia stato chiesto un profilo *business*, precisando che la qualificazione delle utenze come *business* o *consumer* dipende dal contratto cui si aderisce; inoltre, ne ha evidenziato la regolare attivazione a seguito di richiesta pervenuta nel mese di febbraio 2015. La società ha precisato di aver fornito successivamente il codice di migrazione e, a seguito di richiesta da parte di altro gestore (Fastweb) pervenuta in data 25 maggio 2015, ha comunicato l'OK di Fase 2 in data 29 maggio 2015, ma non ha ricevuto le notifiche di Fase 3 di conclusione della procedura.

Per quanto riguarda la numerazione 0957311xxx, l'operatore ha evidenziato che sono state effettuate varie richieste di acquisizione della stessa tra il mese di novembre 2014 e marzo 2015, tutte rifiutate con causale "*presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number*". Non potendosi completare la procedura di portabilità per causa non imputabile a Vodafone, il servizio è stato comunque fornito su un numero provvisorio e regolarmente utilizzato. La società ha evidenziato, dunque, la correttezza della fatturazione anche in relazione al traffico effettuato e non compreso nel pacchetto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tariffario. Infine, l'operatore ha eccepito la mancata produzione in atti di reclami da parte dell'istante e la genericità delle istanze e delle richieste ivi contenute.

Ferme le proprie difese, Vodafone ha formulato un'offerta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicarne il contenuto, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione dell'eccezione *de qua*, la stessa risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve ritenersi infondata l'eccezione dell'operatore in relazione alla inammissibilità dell'istanza introduttiva del procedimento di definizione GU14/1915/2015, atteso che per mero errore materiale, agevolmente riconoscibile a tenore della descrizione dei fatti in istanza e della documentazione alla stessa allegata, è stata indicata numerazione diversa da quella effettivamente oggetto di controversia.

Occorre premettere che l'esame delle doglianze dell'istante ha palesato l'unitaria gestione da parte di Vodafone del rapporto contrattuale in essere tra la stessa e l'istante e la comunanza delle doglianze dell'utente in relazione alle due utenze interessate, soprattutto con riguardo alla unitaria fatturazione ed alla sospensione dei servizi.

Poiché le pretese risarcitorie dell'istante, come formulate *sub i)* in entrambe le istanze, esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, e sono di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria, è in termini di indennizzi che le predette richieste saranno esaminate, giusta il disposto di cui al paragrafo III.1.3. delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con delibera dell'Autorità n. 276/13/CONS.

Appare opportuno prendere in considerazione, dapprima, i disservizi lamentati dall'istante in relazione alle procedure di portabilità che hanno interessato le due utenze.

In relazione all'utenza n. 0957311xxx, avente profilo *consumer*, è risultato pacifico tra le parti che la portabilità della medesima non si è perfezionata. L'operatore non ha contestato, infatti, tale evidenza, limitandosi ad asserire che, nonostante le varie richieste



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di acquisizione della stessa tra il mese di novembre 2014 ed il mese di marzo 2015, le stesse sono state rifiutate con causale “*presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number*”. In mancanza di qualsivoglia prova della sussistenza delle ragioni tecniche addotte da Vodafone a sostegno della non imputabilità al predetto operatore della responsabilità della omessa portabilità del numero, deve ritenersi che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell’istante dell’indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall’art. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* per la fattispecie di omessa portabilità del numero, dal 29 dicembre 2014 (data entro la quale, considerato il periodo massimo di 60 giorni indicato da Vodafone nella propria Carta del Cliente per l’attivazione dei servizi, la portabilità avrebbe dovuto essere completata, tenuto conto che il rapporto contrattuale ha avuto inizio il 30 ottobre 2014, come si evince dalla fatturazione emessa dall’operatore) al 4 maggio 2015 (data in cui il servizio è stato sospeso, come affermato dall’istante e non contestato da Vodafone), per un totale di 126 giorni e, dunque, un importo complessivo di euro 630,00 (seicentotrenta/00).

In relazione alla sospensione del servizio voce sull’utenza *de qua* (con numerazione provvisoria 0955860xxx) a decorrere dal 4 maggio 2015 per mancato pagamento delle fatture, deve rilevarsi che se, da un lato, l’istante non ha prodotto in atti eventuali reclami trasmessi all’operatore per contestare la predetta fatturazione, dall’altro, l’operatore non solo non ha eccepito la carenza di eventuali segnalazioni dell’istante, ma altresì non ha provato di aver previamente avvisato l’utente dell’imminente sospensione del servizio. In considerazione di quanto appena rilevato, deve dichiararsi che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell’indennizzo di euro 7,50 *pro die* previsto dall’art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi* per le ipotesi di sospensione dei servizi senza alcun preavviso, per 128 giorni di interruzione a decorrere dal 4 maggio 2015 e sino al 9 settembre 2015, giorno in cui si è espletato il tentativo di conciliazione della controversia tra le parti, per un importo complessivo di euro 960,00 (novecentosessanta/00). Poiché è verosimile che in quella occasione l’istante abbia appreso della perdita della predetta numerazione, mai portata sui sistemi Vodafone, in applicazione dell’art. 9 del *Regolamento sugli indennizzi* Vodafone deve ritenersi tenuta alla corresponsione dell’indennizzo di euro 100,00 (cento/00), ivi previsto quale importo dovuto all’utente per ogni anno di precedente utilizzo per la perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato.

In relazione all’utenza n. 095373xxx, la cui portabilità sui sistemi Vodafone risulta eseguita in data 18 marzo 2015, le doglianze dell’utente attengono alla mancata restituzione della numerazione allorquando, a seguito del recesso dell’istante formulato con raccomandata del 5 marzo 2015 (e, dunque, mentre la predetta procedura di portabilità era in corso), l’istante ha richiesto la portabilità della numerazione verso altro gestore.

L’operatore non ha contestato tale evidenza, limitandosi ad asserire di aver fornito il codice di migrazione e che, a seguito della richiesta ricevuta in data 25 maggio 2015 da parte del gestore *recipient* Fastweb, ha comunicato a questi, in data 29 maggio 2015, l’OK di Fase 2, non ricevendo notifica di espletamento della Fase 3 della procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Le affermazioni di Vodafone sono prive di qualsivoglia riscontro documentale; tuttavia, in mancanza di indicazione da parte dell'istante della data in cui egli ha sottoscritto la richiesta di portabilità con il gestore Fastweb e poiché l'iniziativa dell'avvio della procedura di migrazione delle utenze è di competenza dell'operatore (*recipient*) al quale l'utente si è rivolto per la fornitura dei servizi sull'utenza interessata, è con decorrenza dal 25 maggio 2015 (data in cui risulta che Fastweb ha trasmesso a Vodafone la predetta richiesta di migrazione dell'utenza, con portabilità della numerazione) che deve imputarsi a Vodafone la responsabilità per il ritardo di portabilità della numerazione verso Fastweb, in mancanza di prova dell'avvenuta corretta gestione della Fase 2 della procedura spettante all'operatore *donating*.

In ragione di quanto considerato, deve ritenersi che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'art. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* per la fattispecie di omessa o ritardata portabilità del numero, dal 25 maggio 2015 al 4 giugno 2015 (data in cui i servizi sono stati sospesi, come affermato dall'istante e non contestato da Vodafone), per un totale di 10 giorni e, dunque, un importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00).

In relazione alla sospensione dei servizi voce e dati sull'utenza *de qua* a decorrere dal 4 giugno 2015 per mancato pagamento delle fatture, deve rilevarsi che se, da un lato, l'istante non ha prodotto in atti eventuali reclami trasmessi all'operatore per contestare la predetta fatturazione, dall'altro, l'operatore non solo non ha eccepito la carenza di eventuali segnalazioni dell'istante ma altresì non ha provato di aver previamente avvisato l'utente dell'imminente sospensione dei servizi. In considerazione di quanto appena rilevato, deve dichiararsi che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di euro 7,50 *pro die* e per ciascun servizio interessato (nella specie due) previsto dall'art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi* per le ipotesi di sospensione dei servizi senza alcun preavviso, per 97 giorni di interruzione a decorrere dal 4 giugno 2015 e sino al 11 novembre 2015, data sino alla quale Vodafone ha computato il periodo di fatturazione in relazione ai servizi *de quibus* e che risulta equo prendere a riferimento quale *dies ad quem* in mancanza di puntuale indicazione della data nella quale l'utenza n. 095373xxx è poi eventualmente migrata verso altro gestore; l'importo spettante all'istante al predetto titolo è, dunque, pari ad euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00).

In ordine alla mancata configurazione dell'utenza in questione quale utenza *business*, nel precisare che in effetti la stessa dipende da tale espressa qualificazione in sede contrattuale e che nella specie l'accordo contrattuale non è stato versato in atti dalle parti, occorre rilevare comunque che qualsivoglia doglianza relativa alla fatturazione della stessa con profilo *consumer* e congiuntamente all'altra utenza oggetto di controversia, risulta attinente a profili fiscali del rapporto contrattuale che esulano dall'ambito applicativo del *Regolamento*, come dallo stesso previsto all'art. 2, comma 3. Nella specie, peraltro, tali circostanze non risultano qualificabili quali ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, di cui all'art. 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, tenuto conto che tale fattispecie ha riguardo ai servizi di comunicazione elettronica.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ragione dell'illegittima sospensione dei servizi come sopra accertata, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub ii*) di entrambe le istanze, si dispone lo storno degli importi addebitati nella fattura n. AE05768594 del 28 aprile 2015 ed in tutte le successive fatture emesse in relazione alle utenze n. 095373xxx e n. 0955860xxx, anche tenuto conto della mancata erogazione dei servizi ivi fatturati, con ritiro della pratica di recupero del credito già avviata dall'operatore.

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*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha partecipato in audio conferenza all'udienza tenutasi innanzi all'Autorità.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Lombardo nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare gli importi addebitati nella fattura n. AE05768594 del 28 aprile 2015 ed in tutte le successive fatture emesse a carico dell'istante in relazione alle utenze n. 095373xxx e n. 0955860xxx, con ritiro della pratica di recupero del credito già avviata dall'operatore; Vodafone, inoltre, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 630,00 (seicentotrenta/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità della numerazione 0957311xxx (euro 5,00 per 126 giorni);
- ii. euro 960,00 (novecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce sull'utenza n. 0957311xxx (con n. provvisorio 0955860xxx) (euro 7,50 per 128 giorni);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione 0957311xxx;
- iv. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità della numerazione 095373xxx (euro 5,00 per 10 giorni);
- v. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce e del servizio dati sull'utenza n. 095373xxx (euro 7,50 per ciascuno dei due servizi per 97 giorni).

3. Vodafone Italia S.p.A. 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci