



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 649/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EMERA SERVICE / VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14/329/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 novembre 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 13 luglio 2012, acquisita al protocollo generale al n. 36001/12/NA, con la quale la Emera Service ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 21 agosto 2012, prot. n. 43862/12/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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 ottobre 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

VISTA la nota del 22 ottobre 2012, prot. n. 52419/12/NA, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha disposto l'integrazione del contraddittorio con le società Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la memoria depositata da Telecom Italia S.p.A. in data 29 ottobre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 53416/12/NA;

VISTA la memoria depositata da Fastweb S.p.A. in data 30 ottobre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 53610/12/NA;

VISTA la memoria depositata da Vodafone Omnitel N.V. in data 30 novembre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 61133/12/NA;

VISTA la memoria depositata da Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 5 novembre 2012;

VISTA la comunicazione del 9 ottobre 2013 con la quale, in seguito alle trattative intercorse per la definizione transattiva della controversia, l'istante ha comunicato l'esito delle stesse, chiedendo la definizione della controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Emera Service, intestataria delle utenze telefoniche n. 0103027xxx, 0100018xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0107261xxx, 0107261xxx, 0104031xxx, 39299009xxx, 39299009xxx, 39299009xxx, 3477835xxx, 3483690xxx, 3498342xxx, lamenta:

- a) l'attivazione non richiesta delle utenze n. 0103027xxx, 0100018xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 3477835xxx, 3483690xxx, 3498342xxx;
- b) la ritardata portabilità delle utenze n. 0107261xxx, 0104031xxx;
- c) la ritardata attivazione dei servizi voce, fax e adsl sulle predette utenze;
- d) la perdita delle numerazioni 0107261xxx, 0104031xxx e 0107261xxx;
- e) la mancata risposta ai reclami inoltrati;
- f) il prelievo illegittimo di somme effettuato da Vodafone Omnitel N.V. relativo ai 2 terminali Blackberry 8110 *professional* e ad 1 Iphone 4, associati alle utenze mobili 39299009xxx, 39299009xxx e 39299009xxx.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

- in data 5 novembre 2010 la Società stipulava un contratto inerente al trasferimento di utenze fisse e mobili con la società Vodafone Omnitel N.V., a fronte di un corrispettivo mensile di euro 220,00 (*duecentoventi/00*) ed un bonus di euro 600,00 (*seicento/00*) sulle future fatturazioni;
- in data 23 novembre 2010 riceveva le sim aziendali che, però, risultavano non funzionanti ed altresì riceveva tre terminali (2 Blackberry 8110 *professional* ed 1 Iphone 4) e degli apparati di telefonia fissa *Cisco*;
- in data 3 dicembre 2010 Vodafone Omnitel N.V. confermava all'istante l'avvenuta portabilità delle sim mobili;
- in data 23 dicembre 2010 riceveva fattura n. AA00698394 per un importo di euro 270,16 (*duecentosettanta/16*) nonostante non fossero ancora stati installati gli apparati per l'utilizzo delle linee fisse: tale fattura riportava un importo maggiore rispetto a quello promesso dall'agente Vodafone in sede di adesione contrattuale, in quanto non prevedeva alcuno sconto promozionale e comportava l'addebito su carta di credito e non su conto corrente, come da accordi contrattuali;
- vista la difformità della fatturazione rispetto al contratto stipulato, parte istante richiedeva all'operatore Vodafone di riallineare il contratto alle condizioni concordate, ivi compresa la modalità di pagamento;
- in data 26 gennaio 2011 i tecnici Vodafone, nel corso dell'installazione della linea Hdsl, della linea fax e della messa in opera dei telefoni *Cisco*, comunicavano che la linea principale non era stata trasferita su Rete Unica e che, pertanto, i telefoni *Cisco* non erano utilizzabili se non come semplici terminali telefonici, con numeri diversi da quelli aziendali;
- nonostante Vodafone avesse confermato di aver provveduto al riallineamento delle condizioni contrattuali, l'istante riceveva ulteriore fattura n. AB01346607 di euro 1.216,77 (*milleduecentosedici/77*) con le stesse condizioni di pagamento e sempre con addebito non autorizzato sulla carta di credito: da tale fatturazione si evinceva l'addebito dei telefoni *Cisco*, per un canone di circa euro 90 (*novanta/00*) al mese, in aggiunta alla cifra di euro 220 (*duecentoventi/00*) mensili tutto compreso, pattuita in sede di adesione contrattuale;
- in data 21 febbraio 2011 l'agente Vodafone proponeva il riaccredito di euro 1.529,54 (*millecinquecentoventinove/54*) di cui:
 - 1) euro 600,00 (*seicento/00*) di sconti concordati;
 - 2) euro 158,69 (*centocinquattotto/69*) per somme non dovute nella fattura AA00698394;
 - 3) euro 500,00 (*cinquecento*) per somme non dovute nella fattura AB01346607;
 - 4) euro 270,85 (*duecentosettanta/85*) a titolo di costi di recesso anticipato da H3G S.p.A.;
- in data 2 marzo 2011 l'istante inviava formale disdetta da ogni rapporto contrattuale con la società Vodafone Omnitel N.V.;
- in data 16 marzo 2011 parte istante inviava, altresì, lettera a Vodafone Omnitel N.V. con cui sollecitava il riaccredito della somma di euro 929,54 (*novacentoventinove/54*), riscossa indebitamente a mezzo carta di credito, modalità di pagamento quest'ultima mai autorizzata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- in data 15 aprile 2011 ribadiva la propria volontà di non intrattenere ulteriori rapporti con Vodafone Omnitel N.V. e contestava altresì tutte le fatture sino ad allora ricevute, intimando a Vodafone Omnitel N.V. di non richiedere la portabilità delle utenze ancora non trasferite e di concederla direttamente agli altri operatori per le utenze che avrebbero dovuto passare ad altro gestore (utenze n. 0107261xxx, 0107261xxx, 0104031xxx, 39299009xxx, 39299009xxx, 39299009xxx dovevano migrare a Fastweb S.p.A. in virtù di contratto sottoscritto in data 8 marzo 2011);
- in data 10 maggio 2011, a seguito dell'inerzia di Fastweb S.p.A. nel procedere al passaggio delle linee sulla loro rete, l'istante decideva di risolvere il contratto per inadempimento da parte del predetto operatore;
- a partire dal 12 maggio 2011, sull'utenza n. 0104031xxx si manifestava un problema tecnico che impediva all'istante di ricevere telefonate da altri operatori;
- la portabilità delle utenze mobili risultava ormai ottenuta in favore degli operatori subentranti, mentre le numerazioni relative alle utenze fisse andavano perdute;
- in data 28 maggio 2012 Vodafone Omnitel N.V. bloccava i terminali dell'istante (2 Blackberry 8110 *professional* ed un Iphone 4);
- in data 23 giugno 2012 l'istante inoltrava reclamo formale a Vodafone con cui richiedeva lo sblocco immediato dei predetti terminali.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo per perdita delle numerazioni: n. 0107261xxx per il periodo intercorso dal 2 dicembre 1997 al 20 settembre 2011; n. 0104031xxx per il periodo intercorso dal 2 luglio 2010 al 20 settembre 2011; n. 0107261xxx per il periodo intercorso dall'11 aprile 2007 al 20 settembre 2011;
- ii) l'indennizzo per attivazione non richiesta delle utenze n. 0103027xxx, 0100018xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 3477835xxx, 3483690xxx, 3498342xxx;
- iii) l'indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio "Rete Unica Vodafone" e per sospensione o cessazione dei servizi fax e sim telefonia mobile;
- iv) l'indennizzo per omessa o ritardata portabilità delle utenze n. 0107261xxx e n. 0104031xxx;
- v) l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- vi) il risarcimento dei danni per inadempimenti contrattuali da parte di Vodafone Omnitel N.V.;
- vii) il rimborso per gli illegittimi prelievi di somme dalla carta di credito aziendale non indicata come mezzo di pagamento del contratto;
- viii) lo sblocco o, in alternativa, il rimborso dei 2 terminali Blackberry 8110 professional (IMEI 357564026319271 e 357564263200097) e il rimborso del costo dello sblocco di euro 160,00 (*centosessanta/00*) del terminale Iphone 4 (IMEI 012537007972273);
- ix) il rimborso delle spese procedurali.

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

In primo luogo ha precisato che in data 5 novembre 2010 l'istante ha sottoscritto un contratto in cui veniva richiesta l'attivazione dei seguenti servizi:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1) n. 3 sim voce in MNP + 2 terminali Blackberry 8110 *professional* ed 1 terminale IPHONE 4;

2) n. 4 sim dati; 3) n. 8 fissi voce con LAN rateale + n. 8 telefoni CISCO SPA 504; 4) n. 1 utenza fax n. 010726xxx in GNP; 5) n. 3 utenze mobili terminate su sim nuove ed offerta Vodafone Rete Unica su misura shdsl 2 Mbps Flat 2010. Il contratto indicava come forma di pagamento l'addebito tramite RID bancario e ricomprendeva altresì un precedente abbonamento con piano *Vodafone Facile Small* relativo al numero 3486530xxx. La parte relativa ai numeri mobili ed alle sim dati veniva immediatamente attivata, con la fornitura dei terminali indicati nel contratto. L'attivazione del servizio Vodafone Rete Unica e l'importazione del relativo link hsdsl è avvenuta, sempre nel rispetto delle tempistiche previste nella Carta del Cliente Vodafone, in data 2 dicembre 2010. Successivamente, agli inizi del mese di febbraio 2011, la proposta di adesione sottoscritta a novembre 2010 veniva integrata con la richiesta di portabilità dei 2 numeri fissi: n. 0107261xxx e n. 0104031xxx.

In merito alle tre numerazioni fisse delle quali si contesta la perdita, la società Vodafone Omnitel N.V. ha rappresentato quanto segue. Per quanto concerne il numero 0107261xxx, quest'ultimo è stato importato in data 26 gennaio 2011, ha regolarmente funzionato e non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione da altro operatore. In merito alla cessazione della predetta utenza, dai sistemi Vodafone sono emerse due richieste di cessazione con rientro inserite rispettivamente in data 18 aprile 2011 e 30 agosto 2011, rifiutate entrambe con le causali "*rinuncia del cliente*" ed "*impossibilità tecnica*". Un'ultima richiesta, inserita in data 19 aprile 2012, è stata espletata con successo il 21 aprile 2012. Per quanto concerne il numero 0104031xxx, quest'ultimo non è mai stato importato in Vodafone. Nelle more dell'attivazione, infatti, l'istante ha comunicato la revoca alla richiesta di portabilità in data 14 febbraio 2011. In relazione, infine, al numero 0107261xxx, v'è stata una prima richiesta di portabilità, inserita in data 22 febbraio 2011, peraltro rifiutata. Solo la successiva richiesta, inserita in data 2 marzo 2011, si è perfezionata ed il numero è stato importato in Vodafone in data 15 aprile 2011, funzionando regolarmente; successivamente non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione da altro operatore. In merito alla cessazione della predetta utenza, dai sistemi Vodafone emergono due richieste di cessazione con rientro, inserite rispettivamente in data 18 aprile 2011 e 30 agosto 2011, ed entrambe rifiutate con la causale "*rinuncia del cliente*". Un'ultima richiesta, inserita in data 19 aprile 2012, è stata espletata il 27 aprile 2012.

Per quanto riguarda invece la mancata portabilità delle utenze fisse, l'operatore Vodafone ha rappresentato quanto segue. Con riferimento alla richiesta di migrazione verso Fastweb S.p.A. del numero 0107261xxx, la stessa è stata scartata in quanto l'utenza non rientrava ancora nella disponibilità di Vodafone (marzo 2011), essendo stata importata solo in data 15 aprile 2011. In merito, invece, ad un presunto ostacolo alla migrazione verso Telecom Italia, si rileva che nessuna richiesta di migrazione da parte di altro operatore è presente nei sistemi Vodafone e che, comunque, Vodafone ha gestito la richiesta di rientro in Telecom mediante cessazione con rientro, andata in KO per rinuncia del cliente o impossibilità tecnica opposta da Telecom Italia. Nel caso in esame, dunque, un eventuale addebito relativo alla mancata migrazione e/o alla perdita dei due numeri 0107261xxx e 0107261xxx, non può essere imputato a Vodafone bensì all'inerzia dell'istante. Vodafone



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Omnitel N.V., oltretutto, ha dichiarato di essersi fatta parte diligente avviando la procedura di cessazione con rientro che, tuttavia, per ben due volte non è andata a buon fine a causa del rifiuto opposto all'operatore Telecom Italia dallo stesso istante. Solo la terza richiesta è stata espletata, e pertanto i numeri sono rientrati in Telecom Italia nel mese di aprile 2012. Questo, peraltro, è anche il motivo per cui il servizio è stato mantenuto attivo così a lungo nonostante la comunicazione di recesso del 2 marzo 2011. L'operatore Donating, infatti, doveva necessariamente mantenere attivo il servizio sino al completamento della procedura di migrazione.

In relazione a generici e non circostanziati disservizi e/o sospensioni lamentati dall'istante, l'operatore Vodafone ha precisato che l'unico disservizio tecnico segnalato dall'istante riguarda il periodo compreso tra il 2 ed il 16 marzo 2011, data quest'ultima in cui, a detta dello stesso istante, è stato risolto. Vodafone, tuttavia, ha ricevuto riscontro da Telecom di risoluzione del guasto già in data 3 marzo 2011. L'operatore Vodafone ha evidenziato, inoltre, la correttezza della fatturazione emessa, atteso che i piani attivati coincidevano con quelli richiesti dall'istante e con i servizi utilizzati dallo stesso. Del resto, nonostante la richiesta di recesso di marzo 2011, l'istante ha esportato le tre sim mobili che aveva precedentemente importato in Vodafone, solo in data 9 giugno 2011, utilizzando il relativo servizio. Le utenze fisse associate alla Vodafone Rete Unica, inoltre, sono state attivate come stabilito e richiesto nella proposta di adesione sottoscritta.

Per quel che concerne la situazione amministrativa del cliente, lo stesso non ha saldato le fatture sin dal conto dell' 8 giugno 2011 ad oggi, per un insoluto di euro 6.544,64 (*semilacinquecentoquarantaquattro/64*).

Per quanto riguarda l'erronea modalità di addebito delle fatture, Vodafone Omnitel N.V. ha rilevato che per mero errore le due fatture sono state addebitate sulla carta di credito intestata al cliente ed usata come precedente modalità di pagamento in relazione al servizio già attivo con piano *Vodafone Facile Small* per il numero 3486530xxx. A seguito di contestazione del cliente, si è proceduto a modificare la modalità di addebito, così come previsto nel contratto, in data 9 maggio 2011.

In merito, infine, alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, Vodafone ha sempre gestito eventuali segnalazioni dell'istante (15 aprile e 20 maggio 2011) ed ha provveduto ad inviarne risposta al difensore dello stesso in data 9 maggio 2011 e 24 maggio 2011.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella memoria depositata a seguito di apposita richiesta istruttoria della Direzione competente, ha rappresentato che, dal punto di vista contrattuale, le verifiche a sistema hanno evidenziato i seguenti contratti:

- 1) in data 25 marzo 2010 veniva attivato un contratto relativo alle linee 010716xxx, 0107261xxx e 0107269xxx, poi disattivato in data 24 marzo 2010;
- 2) in data 25 giugno 2010 veniva attivato un contratto relativo alla linea 0104031xxx ed in VOIP in NP la linea 0107261xxx. Da verifiche effettuate il numero 0107261xxx risultava migrato in NP pura verso OLO Vodafone in data 16 marzo 2011 ed i sistemi Wind sono stati allineati in data 20 settembre 2011. Invece, la linea 0104031xxx è stata disattivata in data 21 marzo 2012;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3) in data 23 ottobre 2010 veniva attivato il contratto post-pagato mobile relativo alla sim 3282470xxx, con opzione *Mega Unlimited*, tuttora attivo. Per quanto riguarda la gestione delle segnalazioni del cliente, l'operatore Wind ha dichiarato che in data 19 ottobre 2011 perveniva contestazione della fatturazione in quanto l'istante segnalava che, nonostante l'avvenuta migrazione del numero 0107261xxx, il medesimo operatore continuava ad inoltrare fatture relative a tale numerazione. Contestualmente l'istante chiedeva la disattivazione dell'intero contratto.

Per quanto attiene invece la mancata migrazione delle linee 0104031xxx, l'operatore Wind ha precisato che la richiesta di migrazione di Wind *Donating* in NP pura verso Tiscali ha ricevuto KO in data 19 settembre 2011, causa "*presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al directory number*".

La società Telecom Italia S.p.A., nella memoria depositata, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo ha precisato che il numero 0104031xxx è nativo OLO Wind Telecomunicazioni S.p.A. e quindi non è presente nei sistemi di *customer relationship management*. Le utenze n. 0107261xxx e n. 0107261xxx risultavano attive con Vodafone dal 26 gennaio 2011 e, per le stesse, risultavano due richieste di cessazione con rientro inserite da OLO ed annullate in data 26 aprile 2011, per rinuncia del cliente, ed in data 4 novembre 2011, per impossibilità tecnica. La cessazione delle predette utenze è stata poi espletata effettivamente in data 21 aprile 2012.

In merito alle utenze n. 0107261xxx, n. 0107261xxx e n. 0104031xxx, l'operatore Telecom ha rappresentato che non v'è nulla da evidenziare sulle schermate Pitagora e sui sistemi di *customer relationship management*.

In ultimo Telecom Italia S.p.A. ha precisato che l'istante è cliente Telecom dall'8 giugno 2011 con 3 linee attive con sottoscrizione di proposta di abbonamento dell'11 maggio 2011 per 3 numeri mobili (3929900xxx, 3929900xxx, 3929900xxx) ed un apparato Iphone in noleggio. Non sono presenti reclami e la posizione amministrativo - contabile risulta regolare.

La società Fastweb S.p.A., nella memoria depositata, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo ha dichiarato che l'istante era intestataria di due contratti con la società Fastweb:

1) contratto FWM 0034995 SHP DSL relativo all'attivazione dei servizi con *number portability* sul numero ISDN multi numero 0107261xxx. In data 16 luglio 2010 l'operatore Fastweb ha ricevuto, da parte di Telecom Italia, un ordine di rilascio *c.d. TLC8* e, conseguentemente, ha rilasciato i numeri a Telecom Italia;

2) Contratto N. 3817112 stipulato in data 8 marzo 2011 e relativo a due proposte di abbonamento, una per le utenze di rete mobile e l'altra per le utenze di rete fissa (0107172xxx, 0100018xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx). Per quanto attiene il contratto avente ad oggetto le utenze di rete mobile, Fastweb S.p.A. ha precisato che l'istante ha rifiutato la consegna delle *usim* e, pertanto, il predetto operatore non ha mai nemmeno richiesto la portabilità dei numeri mobili. Per quanto riguarda il contratto di rete fissa, l'operatore Fastweb ha precisato che in data 18 marzo 2011 ha inviato a Vodafone una richiesta di migrazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della linea dell'istante. La predetta richiesta è stata però annullata in data 24 marzo 2011 con la causale "incompletezza dei DN associati". In data 1° aprile 2011 Fastweb ha inviato a Vodafone una seconda richiesta di migrazione, annullata anch'essa con la medesima causale di cui sopra. A tal proposito l'operatore Fastweb ha rappresentato di aver immesso nel portale condiviso le numerazioni indicate dall'istante nella proposta di abbonamento.

Infine, per quanto riguarda l'utenza n. 0104031xxx, Fastweb S.p.A. ha precisato che trattasi di un numero nativo Wind, per il quale mai alcuna richiesta di portabilità su rete Fastweb è stata effettuata dall'istante.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della Emera Service risulta parzialmente accoglibile nei termini di quanto segue.

In via preliminare occorre precisare che in data 2 marzo 2011 l'istante ha inviato formale disdetta dal contratto sottoscritto in data 5 novembre 2010 con Vodafone Omnitel N.V., e pertanto le richieste inerenti a vicende contrattuali intercorse tra l'istante ed altri operatori a seguito di tale disdetta non possono essere oggetto di trattazione nel presente procedimento, in quanto avviato solo nei confronti dell'operatore Vodafone.

Per quanto concerne le richieste di indennizzo indicate ai punti *sub i) e iv)*, queste ultime possono trovare trattazione congiunta ed essere parzialmente accolte, previa ricostruzione in via preliminare dello storico relativo alle numerazioni di cui si contesta la perdita e/o la ritardata portabilità.

Per quanto concerne l'utenza n. 0107261xxx, quest'ultima è oggetto di proposta di adesione da parte di Vodafone del 14 febbraio 2011, sottoscritta dall'istante in pari data, relativa alla migrazione della stessa dall'operatore Wind a Vodafone Omnitel N.V..

L'ordine è stato inserito in data 23 febbraio 2011, con DAC prevista in data 8 marzo 2011, rimodulata, su richiesta di Vodafone per problemi tecnici relativi alla data di inserimento dell'ordine non corretta, in data 3 marzo 2011 ed espletata in data 15 aprile 2011. In data 2 marzo 2011 l'istante inviava formale disdetta del contratto da Vodafone ed in data 18 aprile 2011 veniva gestita da parte di Vodafone richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A., con DAC prevista in data 26 aprile 2011, rifiutata per rinuncia del cliente. Un'ulteriore richiesta di cessazione con rientro veniva gestita da Vodafone in data 30 agosto 2011, con DAC prevista in data 6 settembre 2011, rifiutata anch'essa per rinuncia del cliente. Infine, in data 20 aprile 2012 veniva gestita richiesta di cessazione standard da parte dell'operatore Vodafone, con DAC prevista in data 27 aprile 2012 ed in tale data risulta effettivamente espletata la cessazione della predetta utenza. Con riferimento a quanto suesposto, si evince la responsabilità di Vodafone Omnitel N.V. unicamente in relazione alla ritardata migrazione della numerazione in oggetto, con un ritardo di 15 giorni per il periodo intercorrente dal 14 febbraio 2011 (data di sottoscrizione della proposta di adesione da parte dell'istante con Vodafone Omnitel N.V.) al 15 aprile 2011 (data effettiva dell'avvenuta migrazione), per un totale di 15 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di migrazione su rete fissa (60-45). Tale ritardo è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corresponsione dell'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 (cinque/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.

Per quanto concerne l'utenza 0107261xxx, quest'ultima è oggetto di contratto sottoscritto in data 5 novembre 2010 dall'istante con Vodafone, relativo alla portabilità della predetta utenza, utilizzata dall'istante quale linea fax. L'ordine è stato inserito in data 13 gennaio 2011, con DAC prevista in data 26 gennaio 2011 e la portabilità dell'utenza è avvenuta in tale data. In data 2 marzo 2011 l'istante inviava formale disdetta del contratto ed in data 18 aprile 2011 veniva gestita da parte di Vodafone richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A., con DAC prevista in data 26 aprile 2011, rifiutata per rinuncia del cliente. Un'ulteriore richiesta di cessazione con rientro veniva gestita da Vodafone in data 30 agosto 2011, con DAC prevista in data 6 settembre 2011, rifiutata per impossibilità tecnica. Infine, in data 20 aprile 2012 veniva gestita richiesta di cessazione *standard* da parte dell'operatore Vodafone, con DAC prevista in data 27 aprile 2012, ed in tale data risulta effettivamente espletata la cessazione della predetta utenza. Con riferimento a quanto suesposto, si evince la responsabilità di Vodafone Omnitel N.V. unicamente in relazione alla ritardata migrazione della numerazione in oggetto con un ritardo di 37 giorni per il periodo intercorrente dal 5 novembre 2010 (data di sottoscrizione del contratto) al 26 gennaio 2011 (data effettiva dell'avvenuta migrazione), per un totale di 37 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di migrazione su rete fissa (82-45). Tale ritardo è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, summenzionato, 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.

Per quanto concerne l'utenza n. 0104031xxx, quest'ultima è oggetto di proposta di adesione da parte di Vodafone del 14 febbraio 2011, sottoscritta dall'istante in pari data, relativa alla migrazione della stessa dall'operatore Wind a Vodafone Omnitel N.V. In data 14 febbraio 2011, tuttavia, l'istante rinunciava alla predetta migrazione inviando formale rinuncia all'operatore Vodafone. La predetta numerazione non è quindi mai stata importata nei sistemi Vodafone e quest'ultima non può ritenersi responsabile per la perdita della stessa.

Per quanto concerne la richiesta sub *ii*), quest'ultima non può trovare accoglimento. Dalla documentazione prodotta in copia gli atti, si evince che il contratto stipulato dall'istante con Vodafone Omnitel N.V. in data 5 novembre 2010, è relativo all'attivazione dei seguenti servizi:

- 1) n. 3 sim voce (3929900xxx, 3929900xxx e 3929900xxx) in MNP + 2 terminali Blackberry 8110 *professional* ed 1 terminale IPHONE 4;
- 2) n. 4 sim dati (3477835xxx, 3483690xxx, 3498342xxx e 3477843xxx);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3) n. 8 fissi voce con LAN rateale (0100018xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx, 0103029xxx e 0103029xxx) + n. 8 telefoni CISCO SPA 504; 4) n. 1 utenza fax n. 010726xxx in GNP; 5) n.3 utenze mobili terminati su sim nuove ed offerta Vodafone Rete Unica su misura shdsl 2 Mbps Flat 2010.

Il contratto relativo all'attivazione delle predette utenze su rete Vodafone è stato poi oggetto di disdetta da parte dell'istante, inviata all'operatore Vodafone in data 2 marzo 2011. Dal contratto *de quo* non emerge alcun profilo di responsabilità da parte di Vodafone Omnitel N.V. circa l'attivazione di utenze non richieste dall'istante nella presente procedura, né quest'ultimo, per l'intera durata del rapporto contrattuale, ha mai reclamato l'attivazione delle suddette utenze non richieste.

La richiesta di indennizzo sub *iii*) può trovare accoglimento per i seguenti motivi.

Innanzitutto, va evidenziato che, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, emerge che il disservizio lamentato dall'istante non è stato prontamente risolto. In particolare l'istante, a seguito di sottoscrizione di proposta contrattuale con Vodafone Omnitel N.V. in data 5 novembre 2010, non vedeva attivato il servizio Rete Unica Vodafone sulle proprie utenze. Accertato che i disservizi sono iniziati sin dal 5 novembre 2010, data in cui l'utente ha stipulato il contratto con Vodafone, e considerato che la predetta Società non ha provveduto in alcun modo a fornire motivazioni tecnico/giuridiche circa la ritardata attivazione del servizio *de quo*, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la ritardata attivazione del servizio Rete Unica Vodafone per il periodo intercorrente tra il 5 novembre 2010 (data di sottoscrizione del contratto) e il 2 marzo 2011 (data in cui l'istante ha inviato formale disdetta dal contratto), per n. 117 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione dell'indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "*nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 (uno/00) fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00)*". 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.

Parimenti merita accoglimento la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio fax sull'utenza n. 0107261xxx, in quanto l'istante ha lamentato, con reclamo inviato in data 16 marzo 2011, i disservizi sulla predetta utenza confermando altresì la risoluzione degli stessi in tale data. Pertanto, la responsabilità per cessazione del servizio fax sull'utenza n. 0107261xxx, per il periodo intercorrente dal 1° marzo 2011 al 16 marzo 2011, è da imputarsi esclusivamente alla 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'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione*". Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

La richiesta di indennizzo sub v), può trovare parziale accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Con raccomandate a/r del 15 aprile 2011 e del 20 maggio 2011, l'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. la spettanza delle fatturazioni emesse nel corso del rapporto contrattuale, chiedendo lo storno integrale dell'importo insoluto ed il riaccredito delle somme indebitamente versate. A tali reclami l'operatore Vodafone ha risposto rispettivamente in data 20 maggio 2011 ed in data 24 maggio 2011 informando l'istante circa la correttezza degli importi fatturati e proponendo una soluzione transattiva relativa agli importi insoluti.

L'unico reclamo che non ha trovato risposta da parte dell'operatore Vodafone è quello del 23 giugno 2012, in cui l'istante ha richiesto lo sblocco dei 2 terminali Blackberry 8110 *professional* e di 1 Iphone 4 e, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è accoglibile in relazione al periodo compreso tra il 23 giugno 2012 (data di invio del reclamo scritto) e l'11 ottobre 2012 (data dell'udienza innanzi all'Autorità), per un totale di 65 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni di contratto per fornire un riscontro (110-45). L'indennizzo dovuto sarà computato moltiplicando l'indice di euro 1,00 (*uno/00*) previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A), per il numero di giorni di ritardo.

Per quanto concerne la richiesta sub vi), occorre 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.

Per quanto concerne la richiesta sub vii), quest'ultima non può trovare accoglimento per i seguenti motivi.

Dal contratto sottoscritto in data 5 novembre 2010, si evince che la modalità di pagamento pattuita dalle parti risulta essere addebito su conto corrente, mentre Vodafone Omnitel N.V., ha emesso fatture (n. AA00698394 emessa in data 8 dicembre 2010; n. AB01346607 emessa in data 8 febbraio 2011 e n. AB03974042 emessa in data 6 aprile 2011) addebitando i relativi importi su carta di credito e non su conto corrente. Tale problematica è stata peraltro risolta in data 9 maggio 2011 dall'operatore Vodafone che ha provveduto, su segnalazione dell'istante, ad addebitare gli importi su conto corrente, così come pattuito in sede di adesione contrattuale.

Per quanto concerne le richieste sub viii) relative allo sblocco o, in alternativa, al rimborso dei 2 terminali Blackberry 8110 *professional* (IMEI 357564026319271 e 357564263200097) e il rimborso del costo dello sblocco di euro 160,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(centosessanta/00) del terminale Iphone 4 (IMEI 012537007972273), queste ultime possono trovare accoglimento in quanto i predetti terminali sono di esclusiva proprietà dell'istante, così come si evince dalla fattura di vendita n. 5032470716 del 29 novembre 2010. Ciò posto l'operatore Vodafone, che ha bloccato i predetti terminali in data 28 maggio 2012, deve provvedere allo sblocco dei 2 terminali Blackberry 8110 *professional* (IMEI 357564026319271 e 357564263200097) e al rimborso del costo dello sblocco di euro 160,00 (centosessanta) del terminale Iphone 4 (IMEI 012537007972273).

Infine, per la richiesta *sub ix*) relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento delle parti, ritiene congruo riconoscere la somma di euro 100,00 (cento/00), considerando che l'istante, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che:

- i*) l'accertata responsabilità per la ritardata migrazione delle utenze n. 0107261xxx e n. 0107261xxx 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;
- ii*) l'accertata responsabilità per la ritardata attivazione del servizio Rete Unica Vodafone 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 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- iii*) l'accertata responsabilità per la cessazione del servizio fax sull'utenza n. 0107261xxx, per il periodo intercorrente dal 1° marzo 2011 al 16 marzo 2011, 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 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- iv*) relativamente alla mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 23 giugno 2012, la società Vodafone Omnitel N.V. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A);
- v*) dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo sblocco dei 2 terminali Blackberry 8110 *professional* (IMEI 357564026319271 e 357564263200097) e al rimborso del costo dello sblocco di euro 160,00 (centosessanta/00) del terminale Iphone 4 (IMEI 012537007972273);

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura che sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a carico di entrambi gli operatori in parti uguali, considerando che l'istante ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Emera Service in data 13 luglio 2012, nei termini di seguito precisati.

1. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i. la somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del n. 0107261xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 (*dieci/00*) (in quanto utenza *business*) per il numero di 15 (60-45) giorni intercorrenti dal 14 febbraio 2011 al 15 aprile 2011, 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. la somma di euro 370,00 (*trecentosettanta/00*) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del n. 0107261xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 (*dieci/00*) (in quanto utenza *business*) per il numero di 37 (82-45) giorni intercorrenti dal 5 novembre 2010 al 26 gennaio 2011, 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;

iii. la somma di euro 234,00 (*duecentotrentaquattro/00*) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio Rete Unica Vodafone, calcolato moltiplicando l'importo di euro 2,00 (*due/00*) (in quanto utenza *business*) per il numero di 117 giorni intercorrenti dal 5 novembre 2010 al 2 marzo 2011, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv. la somma di euro 225,00 (*duecentoventicinque/00*) a titolo di indennizzo per cessazione del servizio fax sull'utenza n. 0107261xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 15,00 (*quindici/00*) (in quanto utenza *business*) per il numero di 15 giorni intercorrenti dal 1° marzo 2011 al 16 marzo 2011, in conformità a quanto disposto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

v. la somma di euro 65,00 (*sessantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, calcolato moltiplicando l'importo di euro 1,00 (*uno/00*) per il numero di 65 giorni di mancata risposta al reclamo, intercorrenti dal 23 giugno 2012 all'11 ottobre 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vi. la somma di euro 160,00 (*centosessanta/00*) a titolo di rimborso dei costi sostenuti per lo sblocco del terminale Iphone 4 (IMEI 012537007972273)

vii. la somma di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta altresì a procedere allo sblocco dei 2 terminali Blackberry 8110 *professional* (IMEI 357564026319271 e 357564263200097).

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.

Le società sono tenute, 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 nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 15 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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