



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 70/17/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**DITTA CLINICA VETERINARIA BETHOVEN / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 132/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 8 febbraio 2017;

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 denominato *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*;

VISTA l’istanza della Ditta Clinica Veterinaria Bethoven, del 21 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La ditta istante, intestataria del contratto di tipo *business* avente codice cliente 7.1701921, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. il ritardo nella portabilità di quattro utenze mobili e di quattro utenze fisse verso il predetto gestore, l’interruzione dei servizi voce e dati per circa dieci/quindici giorni, il ritardo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nell'attivazione della linea ADSL, la fatturazione di costi difforni da quelli pattuiti, l'attivazione di servizi non richiesti, il cambio non richiesto del piano tariffario e la mancata risposta ai reclami inoltrati all'operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 25 gennaio 2014 veniva sottoscritta richiesta di portabilità di quattro utenze fisse e di quattro utenze mobili da Wind verso Vodafone; l'attivazione dei servizi avveniva dopo oltre due mesi;
- b. la prima fattura veniva emessa nel mese di giugno 2014; durante la portabilità l'istante rimaneva privo dei servizi voce e dati per circa dieci/quindici giorni a rotazione e l'attivazione della linea ADSL avveniva con ritardo;
- c. l'istante segnalava all'operatore, tramite il *call center* e a mezzo fax, che i costi addebitati nella prima fattura non corrispondevano a quelli sottoscritti e che il piano tariffario applicato era diverso;
- d. l'istante lamentava, inoltre, l'attivazione di servizi mai richiesti, quali sms *premium* e *live directory*, e la fatturazione di traffico oltre soglia;
- e. l'istante non riceveva riscontro alle richieste trasmesse a mezzo fax;
- f. successivamente è stato effettuato, senza l'autorizzazione dell'istante, un cambio del piano tariffario;
- g. per le quattro utenze fisse e il servizio ADSL era attivo il profilo tariffario "SOS Lavoro Relax" e "SOS Lavoro Relax Top" e per le quattro utenze mobili era attivo il profilo tariffario "Zero Partita IVA Mini".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- i. la liquidazione di un indennizzo per ritardo nella portabilità della linee fisse e delle linee mobili;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati a mezzo fax;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi a pagamento;
- v. la liquidazione di un indennizzo per mancato inserimento negli elenchi;
- vi. lo storno e il rimborso di tutte le fatture contestate nel tempo;
- vii. la liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica.

Con nota in replica alla memoria di Vodafone, l'istante ha contestato il contenuto dello scritto difensivo avversario, ha ribadito le doglianze di cui all'istanza di definizione, ha allegato ulteriori doglianze relative all'addebito dei costi per recesso anticipato e all'attivazione di numerazioni non presenti in fattura e ha formulato istanze istruttorie con le quali, in particolare, ha chiesto all'Autorità di ordinare all'operatore di esibire la PDA completa sottoscritta per le utenze fisse e le utenze mobili, la copia delle risposte inviate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'istante in merito ai molteplici reclami, la prova certa che il piano sottoscritto dall'istante si riferiva a quello effettivamente fatturato negli anni e che lo stesso era pienamente consapevole di quello che ha sottoscritto, la copia dei *log* del traffico voce e ADSL nel periodo successivo alla migrazione delle utenze e la copia della PDA o del *verbal order* per l'attivazione delle numerazioni presenti in fattura che non compaiono nella PDA allegata al GU14. Oltre alle richieste già formulate nell'istanza, l'istante ha articolato ulteriori richieste di indennizzo.

In sede di udienza, la parte istante ha reiterato le richieste avanzate con la nota di replica.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha contestato la richiesta di indennizzo per ritardo di attivazione dei numeri mobili e di quelli fissi, eccependo, *in primis*, che la richiesta è generica e non vengono indicati i numeri di cui si contesta il ritardo di attivazione. Per quanto riguarda le utenze mobili, Vodafone ha rappresentato che *“le stesse sono state correttamente importate e Vodafone ha attivato comunque il servizio con numeri provvisori che è stato utilizzato dall'Istante (si veda fattura di marzo 2014). Peraltro, alcune delle utenze provenivano dal gestore Wind mentre altre dal gestore Tim. In ogni caso, l'Istante non ha prodotto il modulo di richiesta della mnp per le utenze mobili e, pertanto, la domanda di indennizzo non può che essere rigettata mancando agli atti il titolo che la legittimerebbe”*. Quanto alle utenze fisse, la Società ha rappresentato che *“il servizio è stato regolarmente attivato e l'importazione dei numeri è avvenuta (come da schermata in allegato) in data 08/04/2014 per il numero 0815741xxx, in data 05/05/2014 per il numero 081275xxx, in data 07/04/2014 per il numero 0813419xxx, in data 26/05/2014 per il numero 0818259xxx”*. La Società ha eccepito, inoltre, *“che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Agcom – prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. È, inoltre, espressamente stabilito che da tale indicatore sono esclusi i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero. Nel caso di specie, come si evince dalla schermata allegata, sono state notificate molte rimodulazioni della DAC dal gestore della rete e, pertanto, eventuali ritardi non sono imputabili a Vodafone”*. La Società ha rilevato, inoltre, che l'istante non ha segnalato ritardi né ha effettuato reclami in merito al ritardo di attivazione.

Quanto ai malfunzionamenti e alla mancata erogazione dei servizi voce e ADSL lamentati dall'istante, Vodafone ha eccepito che nessuna segnalazione in merito ai predetti disservizi è stata effettuata dall'istante o, quantomeno, risulta allegata e comunque presente sui sistemi Vodafone. L'operatore ha precisato, infatti, che gli unici



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclami allegati dalla parte istante si riferiscono alla fatturazione e che dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso. La Società ha eccepito, dunque, l'estrema genericità della contestazione *de qua*.

L'operatore ha contestato altresì la fondatezza della richiesta di indennizzo per mancato inserimento negli elenchi, tenuto conto che non si comprende a quale numero si riferisce la richiesta, se lo stesso fosse presente negli elenchi pubblici prima del passaggio in Vodafone e se sia stata fatta apposita richiesta di inserimento negli elenchi. Vodafone ha eccepito che, anche in relazione a tali doglianze, l'istante non ha mai mosso alcuna contestazione.

In relazione alla richiesta dell'istante di rimborso delle fatture, Vodafone ha eccepito la inammissibilità della stessa tenuto conto che nessuna richiesta in tal senso è contenuta nel formulario UG. L'operatore ha contestato, inoltre, che non è dato evincere, nelle contestazioni di parte istante, l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate.

La Società, infine, ha precisato che nessun cambio del piano tariffario è mai intervenuto, che non risultano contestazioni da parte dell'istante in merito ai c.d. servizi a sovrapprezzo e che nessun valido reclamo risulta allegato in atti. Vodafone ha rappresentato che l'istante ha una posizione aperta di euro 2.186,59.

In sede di udienza, Vodafone si è riportata alla memoria depositata, ha eccepito l'inammissibilità della documentazione integrativa prodotta dall'istante congiuntamente alle memorie di replica e ha contestato altresì la quantificazione degli indennizzi fatta nelle stesse e tutte le richieste ivi formulate che non siano coincidenti con quelle del GU14. La Società, inoltre, a fronte delle richieste istruttorie della parte istante, ha precisato che, secondo i fondamentali principi civilistici chi agisce eccependo un inadempimento della controparte deve produrre il titolo su cui fonda la sua domanda, e che le predette richieste comporterebbero un'inammissibile inversione dell'onere della prova. Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

Ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, l'Autorità ha disposto l'integrazione del contraddittorio, ai soli fini istruttori, con la Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A.), la quale, con memoria, ha rappresentato che “[i]n data 17 marzo 2014 perveniva una richiesta di migrazione relativa all'utenza 0815741xxx nello scenario WIND OLO Donating – Vodafone OLO Recipient. Il relativo ordine di provisioning, con data timeout di fase 2 del successivo 21 marzo e regolarmente avanzato nella fase 3 del processo di migrazione, si completava in data 08 aprile 2014, ovvero, alla DAC “Data Attesa Consegna” fissata da Telecom e a seguito, quindi, dell'espletamento del suddetto ordine da parte dell'operatore Telecom. Il successivo 14 aprile 2014, pertanto, WIND cessava correttamente sulla propria rete la linea telefonica 0815741xxx per migrazione verso altro gestore”. La Società, in sede di udienza, si è riportata alla citata memoria.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante avanzate con nota di replica in relazione alla pretesa attivazione non richiesta di numerazioni e alle contestazioni relative all'addebito di costi per recesso anticipato, trattandosi di domande che non risultano essere state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Sempre in via preliminare, si dichiara l'inammissibilità delle richieste di indennizzo formulate dalla parte istante con la propria nota di replica che non siano contenute già nell'istanza di definizione e, in quanto tali, tardivamente proposte; deve, invece, ritenersi ammissibile la documentazione prodotta dalla parte istante unitamente alle citata nota di replica, costituita dalla copia del contratto sottoscritto *inter partes*, dal materiale informativo preso in visione dall'utente in sede contrattuale, dalla copia dei reclami trasmessi all'operatore, da talune fatture e da un conteggio dei costi contestati, trattandosi, non già di documenti relativi a circostanze nuove e non dedotte antecedentemente dalla parte, bensì di documentazione offerta in replica alle eccezioni dell'operatore e, comunque, già in parte prodotta con l'istanza di definizione della controversia e, in ogni caso, già conoscibile da parte del gestore.

Nel merito, deve ritenersi che quanto alla tardata portabilità delle numerazioni mobili 330340xxx, 3662858xxx, 3392190xxx e 3386512xxx verso Vodafone, le doglianze dell'istante meritino di essere accolte. Occorre premettere che, in atti, è stato prodotto dall'istante il modulo di adesione al piano telefonico "Zero: P.IVA Mini" per le quattro utenze mobili suindicate, sottoscritto in data 25 gennaio 2014. Sebbene tale modulo non risulti completo dei dati necessari all'espletamento della richiesta di portabilità, quali l'indicazione dell'operatore di provenienza nonché il numero seriale delle SIM, in difetto di prova documentale da parte di Vodafone della data nella quale l'utente ha fornito all'operatore tali indicazioni, deve ritenersi che la data di sottoscrizione di detto modulo costituisce il *dies a quo* la portabilità avrebbe potuto essere espletata, trattandosi di informazioni che l'operatore *recipient* deve curare di acquisire dall'utente ai fini dell'avvio della procedura di *mnp*.

A fronte di detta richiesta, alla luce della documentazione in atti, l'utenza 3662858xxx risulta acquisita sui sistemi Vodafone in data 29 aprile 2014, l'utenza 3392190xxx risulta acquisita sui sistemi Vodafone in data 14 marzo 2014, l'utenza 3386512xxx risulta acquisita sui sistemi Vodafone in data 3 marzo 2014 e l'utenza 330340xxx risulta acquisita sui sistemi Vodafone in data 6 marzo 2014. L'operatore non ha provato che tale ritardo dell'adempimento è stato determinato da causa allo stesso non imputabile. Ne deriva che Vodafone deve ritenersi tenuta a corrispondere in favore dell'istante, in accoglimento della richiesta *sub i)* di cui all'istanza, l'indennizzo di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 6 del *Regolamento sugli indennizzi* per la tardata portabilità di ciascuna numerazione mobile, raddoppiato ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento trattandosi di utenze di tipo "affari", per complessivi 94 giorni decorrenti dal 25 gennaio 2014 (data di sottoscrizione della PDA, atteso che l'art. 14, comma 1, dell'Allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR "*Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali*") dispone che "per ritardi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due") sino al 29 aprile 2014 per la numerazione 3662858xxx, per un totale di 48 giorni decorrenti dal 25 gennaio 2014 al 14 marzo 2014 per la numerazione 3392190xxx, per complessivi 37 giorni decorrenti dal 25 gennaio 2014 al 3 marzo 2014 per la numerazione 3386512xxx e per 40 giorni decorrenti dal 25 gennaio 2014 al 6 marzo 2014 per la numerazione 330340xxx. L'indennizzo complessivamente dovuto al predetto titolo da Vodafone in favore dell'istante è, dunque, pari ad euro 1.095,00 (millenovantacinque/00).

La richiesta dell'istante *sub i)* deve essere accolta altresì nella parte in cui è riferita alla tardata migrazione delle utenze fisse n. 0815741xxx, n. 081275xxx, n. 0813419xxx e n. 0818259xxx.

La documentazione prodotta in atti da Vodafone e da Wind, operatore *donating* della numerazione 0815741xxx - chiamato ad integrare il contraddittorio ai soli fini istruttori ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento* -, ha dato evidenza delle seguenti circostanze: Vodafone, in qualità di operatore *recipient* ha trasmesso al *donating* Wind la richiesta di migrazione dell'utenza in data 17 marzo 2014; la procedura si è completata alla data di attesa consegna (DAC) fissata per il giorno 8 aprile 2014. Risulta imputabile al *recipient* Vodafone la responsabilità per il ritardo della migrazione dell'utenza oltre i 60 giorni indicati nella carta servizi dello stesso operatore, tenuto conto che, nel caso di specie, la procedura è stata avviata da Vodafone 51 giorni dopo la sottoscrizione del contratto con l'utente e si è completata tecnicamente in 22 giorni. Deve, dunque, ritenersi che se la richiesta di migrazione fosse stata avviata precedentemente da Vodafone, la stessa si sarebbe perfezionata entro il termine di 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, ovvero entro il 26 marzo 2014. Per i 13 giorni di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore, dunque, Vodafone deve ritenersi tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 1,50 per ciascuno dei due servizi interessati (voce e dati) previsto dall'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, da computarsi nella misura pari al doppio in applicazione dell'art. 12 del citato *Regolamento* trattandosi di utenza *business*, per un importo complessivo di euro 78,00 (settantotto/00).

Per le ulteriori tre utenze fisse, risulta che l'operatore *donating* fosse Telecom (e non Wind, come indicato dall'utente). Sulla base delle schermate prodotte da Vodafone, è stato accertato che la società, in qualità di operatore *recipient*, ha trasmesso al *donating* Telecom la richiesta di migrazione delle tre utenze in data 14 marzo 2014, dopo 48 giorni dalla sottoscrizione del contratto con l'utente, e che le procedure hanno avuto espletamento rispettivamente in data 5 maggio 2014 per l'utenza 081275xxx, con un ritardo di 40 giorni; in data 7 aprile 2014 per l'utenza 0813419xxx, con un ritardo di 12 giorni, e in data 26 maggio 2014 per l'utenza 0818259xxx, con un ritardo di 61 giorni. Risulta imputabile al *recipient* Vodafone la responsabilità per il ritardo della migrazione delle tre utenze oltre i 60 giorni indicati nella carta servizi dello stesso operatore. Deve, infatti, ritenersi che se le richieste di migrazione fossero state avviate precedentemente da Vodafone, le stesse si sarebbero perfezionate entro il termine di 60 giorni dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sottoscrizione del contratto, ovvero entro il 26 marzo 2014. Per i 113 giorni complessivi di ritardo nell'espletamento delle tre procedure di cambio operatore, dunque, Vodafone deve ritenersi tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 1,50 per ciascuno dei due servizi interessati (voce e dati) previsto dall'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, da computarsi nella misura pari al doppio in applicazione dell'art. 12 del citato Regolamento trattandosi di utenza *business*, per un importo complessivo di euro 678,00 (seicentosestantotto/00).

Tenuto conto che in atti non vi è evidenza di alcuna segnalazione all'operatore da parte dell'istante di pretesi malfunzionamenti dei servizi voce e dati successivamente alla migrazione/portabilità delle numerazioni, e anche in ragione della genericità della relativa allegazione, le doglianze dell'istante al riguardo devono ritenersi infondate.

Merita accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii)* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami. Parte istante, infatti, ha depositato copia del reclamo trasmesso a mezzo fax all'operatore in data 14 giugno 2014 in relazione alla fatturazione emessa da Vodafone siccome recante addebiti di costi ritenuti difformi da quelli pattuiti; il reclamo risulta reiterato con successive comunicazioni del 10 aprile 2015, del 4 agosto 2015 e del 20 gennaio 2016, tutte relative alle doglianze dell'utente in relazione alla fatturazione emessa da Vodafone. Non risultando alcun riscontro formale da parte di Vodafone ai predetti reclami scritti dell'utente, deve liquidarsi in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), tenuto conto del periodo superiore a 300 giorni decorrente dal 29 luglio 2014 (coincidente con la scadenza dei 45 giorni indicati nella carta servizi di Vodafone come periodo entro il quale avviene la gestione dei reclami dei clienti) e sino al 17 dicembre 2015 (data in cui è stato espletato il tentativo di conciliazione della controversia e, dunque, prima occasione utile di confronto tra le parti).

In merito alle contestazioni dell'istante relative alla fatturazione emessa da Vodafone, siccome recante costi ritenuti difformi rispetto alle condizioni economiche prospettate all'utente in sede contrattuale, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di Vodafone, limitate alla dichiarata applicazione dei piani tariffari indicati nell'accordo negoziale, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall'istante.

Si è accertata, infatti, l'applicazione in fattura dei medesimi piani tariffari indicati nel contratto sottoscritto dall'istante sino alla fattura emessa nel novembre 2014, tuttavia non è ammissibile escludere *de plano* che detti piani, all'epoca della conclusione dell'accordo, siano stati oggetto di promozioni o sconti, tenuto conto che Vodafone avrebbe dovuto quantomeno indicare quale fosse, all'epoca della sottoscrizione del contratto, il costo dei piani tariffari oggetto del contratto e dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali.

Deve considerarsi, peraltro, che le doglianze dell'utente relative ad un cambio del piano tariffario non richiesto risultano fondate, atteso che dalla fattura emessa nel mese di gennaio 2015, i piani tariffari applicati ai servizi di rete fissa risultano essere quelli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

denominati “Sol.Lavoro Relax” e “Sol.Lavoro Relax Top” in luogo di quello, indicato nella modulistica contrattuale, denominato “Vodafone ADSL e Telefono”.

In mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante, nella specie non solo affermati ma altresì supportati dal riscontro probatorio offerto dal materiale informativo sottoscritto dall'agenzia che ha proposto il contratto (il quale, tuttavia, risulta di non agevole comprensione per l'utente quanto ai costi effettivamente dovuti per ciascun servizio), devono ritenersi non fondatamente contestati da Vodafone, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Al riguardo, la richiesta dell'istante *sub iii)* di liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione, deve essere interpretata quale richiesta relativa al cambio non richiesto del profilo tariffario nonché, facendo ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale ed al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dalle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con delibera n. 276/13/CONS, altresì quale richiesta di rimborso delle somme corrisposte dall'utente all'operatore sulla base di un'illegittima fatturazione e, pertanto, può ritenersi ammissibile, in quanto tale, la richiesta dell'utente *sub vi)*.

Deve, dunque, riconoscersi il diritto dell'istante alla liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 1,00 previsto dall'art. 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto a decorrere dal 24 novembre 2014 (data iniziale del periodo di riferimento della fattura n. AF01452730 del 28 gennaio 2015) al 19 settembre 2015 (data finale del periodo di riferimento della fattura AF13908114 del 24 settembre 2015 che risulta essere l'ultima posta a carico dell'istante), per complessivi 299 giorni e, dunque, per un importo totale pari ad euro 299,00 (duecento-novantanove,00), che ai sensi dell'articolo 12 del citato Regolamento, risulta equo applicare in misura unitaria nonostante la titolarità di più utenze, tenuto conto della natura del disservizio subito e dell'omesso pagamento da parte dell'istante delle ultime tre fatture emesse dall'operatore.

In parziale accoglimento della richiesta di rimborso e storno delle fatture, si dispone il rimborso da parte di Vodafone in favore dell'utente degli importi corrisposti in misura superiore ad euro 119,60, oltre IVA a bimestre (importo bimestrale di euro 29,90, oltre IVA, proposto in relazione ai servizi attivi su una linea fissa e su una linea mobile, computato per quattro), a titolo di contributi/ricariche/canoni relativi ai servizi di rete fissa e di rete mobile in relazione alle fatture n. AE07501560 del 27 maggio 2014, n. AE10488706 del 29 luglio 2014, AF01452730 del 28 gennaio 2015 e AF04509845 del 28 marzo 2015 (prodotte in atti dell'istante e, dunque, oggetto di contestazione).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Deve rigettarsi, infine, la richiesta di parte istante *sub v)*, di liquidazione di un indennizzo per mancato inserimento negli elenchi pubblici, tenuto conto che l'utente non ha offerto alcun riscontro documentale dell'inserimento negli elenchi delle proprie numerazioni già con il precedente gestore, di guisa che in mancanza di una diversa volontà manifestata a Vodafone, avrebbe dovuto essere conservata la precedente scelta, né ha provato di aver avanzato nuova richiesta di inserimento nei confronti di Vodafone.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta *sub vii)* da parte dell'istante, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

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 della ditta Clinica Veterinaria Bethoven 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 al rimborso in favore dell'utente degli importi corrisposti in misura superiore ad euro 119,60, oltre IVA a bimestre (importo bimestrale di euro 29,90, oltre IVA, proposto in relazione ai servizi attivi su una linea fissa e su una linea mobile, computato per quattro), a titolo di contributi/ricariche/canoni relativi ai servizi di rete fissa e di rete mobile in relazione alle fatture n. AE07501560 del 27 maggio 2014, n. AE10488706 del 29 luglio 2014, AF01452730 del 28 gennaio 2015 e AF04509845 del 28 marzo 2015, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.095,00 (millenovantacinque/00 a titolo di indennizzo per la tardata portabilità delle utenze mobili di tipo *business* n. 330340xxx, n. 3662858xxx, n. 3392190xxx e n. 3386512xxx (euro 2,50, nella misura del doppio, per 219 giorni complessivamente computati);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. euro 78,00 (settantotto/00) a titolo di indennizzo per la tardata attivazione dei servizi voce e dati nel corso della procedura di cambio operatore in relazione all'utenza fissa di tipo *business* n. 0815741xxx (euro 1,50, nella misura del doppio, per ciascuno dei due servizi interessati, per 13 giorni);
- iii. euro 678,00 (seicentosettantotto/00) a titolo di indennizzo per la tardata attivazione dei servizi voce e dati nel corso della procedura di cambio operatore in relazione alle utenze fisse di tipo *business* n. 081275xxx, n. 0813419xxx e n. 0818259xxx (euro 1,50, nella misura del doppio, per ciascuno dei due servizi interessati, per 113 giorni complessivamente computati);
- iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato a mezzo fax in data 14 giugno 2014;
- v. euro 299,00 (ducecentonovantanove/00) a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta del profilo tariffario relativo ai servizi su rete fissa (euro 1,00 per 299,00 giorni).

4. La società 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.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 8 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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