



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 36/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIRILLO / VODAFONE ITALIA S.P.A. (TELETU)
(GU14 n. 857/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 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. 656/15/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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Cirillo, dell’11 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza n. 0815316xxx, sulla quale erano attivi i servizi voce e ADSL, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (TELETU) (già Vodafone Omnitel B.V. - TELETU) la mancata migrazione del servizio dati nel corso della procedura di passaggio della predetta utenza verso l'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche "Telecom"), nonché, a seguito dei numerosi disservizi subiti, il mancato rientro dell'utenza presso l'operatore TELETU, con definitiva perdita della propria numerazione.

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante rappresentava quanto segue:

a) nel mese di giugno 2014 aderiva all'offerta "*Tutto*" di Telecom Italia, chiedendo la migrazione verso il predetto operatore dell'utenza n. 0815316xxx, con portabilità del numero, da TELETU;

b) riceveva telefonicamente comunicazione, da parte di un operatore Telecom, dell'impossibilità di migrare la linea ADSL, motivo per cui la migrazione veniva sospesa;

c) successivamente, riceveva nuova comunicazione da parte di un operatore Telecom, il quale invitava l'istante ad aderire nuovamente alla predetta offerta, risultando possibile risolvere la problematica inerente il servizio ADSL;

d) in seguito alla nuova richiesta di migrazione, si verificava il solo passaggio della linea voce, cosicché l'istante si trovava contrattualmente legata con due operatori, risultando il servizio voce attivo con Telecom, l'ADSL attiva con TELETU;

e) in data 6 novembre 2014 riceveva comunicazione, da parte di Telecom, in ordine alla mancata attivazione dell'offerta "*Tutto*", in ragione dell'asserita occupazione della linea ADSL da parte di TELETU;

f) in data 15 dicembre 2014, l'istante, inviava richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, *ex art. 5 del Regolamento*, al CORECOM Campania, per ottenere il rientro in TELETU dell'utenza interessata, sia per il servizio voce che per il servizio ADSL; il provvedimento temporaneo veniva adottato in data 22 dicembre 2014, ma gli operatori coinvolti (TELETU e Telecom) non provvedevano a darvi esecuzione;

g) il 19 dicembre 2014, chiedeva il rientro in TELETU; affinché la richiesta procedura potesse perfezionarsi, provvedeva, rispettivamente in data 28 gennaio 2015 e 31 gennaio 2015, a pagare le fatture emesse da TELETU e rimaste insolute;

h) in data 3 febbraio 2015, TELETU comunicava la riattivazione dei servizi voce e ADSL; tuttavia, in ragione del perdurare del disservizio, l'istante, dopo reiterate richieste di chiarimenti, veniva a conoscenza che la linea era stata disattivata da Telecom, il che comportava anche la perdita del numero di telefono in questione, assegnato ad altro utente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i) l'asserita riattivazione del servizio ADSL da parte di TELETU, che l'operatore ha dichiarato, in sede di udienza, essere avvenuta in data 29 dicembre 2014, non è mai stata portata a conoscenza dell'utente, il quale, infatti, non ha utilizzato il servizio;

j) ribadiva che i molteplici reclami rivolti a TELETU erano rimasti privi di riscontro da parte dell'operatore, sottolineando che TELETU si era impegnata alla riattivazione del servizio ed al rientro della linea, come riportato nella comunicazione email del 3 febbraio 2015, allorquando ormai la stessa era cessata da altro gestore già in data 10 gennaio 2015.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- (i) la liquidazione di un indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;
- (ii) la liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione;
- (iii) la liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- (iv) la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- (v) la liquidazione di un indennizzo per sospensione o cessazione del servizio;
- (vi) la liquidazione di ogni altro indennizzo applicabile previsto dalle vigenti disposizioni in materia;
- (vii) il rimborso delle fatture pagate per i periodi di inattività del servizio;
- (viii) il rimborso degli oneri di disattivazione e delle spese vive sostenute.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A. (TELETU), in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato quanto segue: *“in primis [la società] eccepisce la inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata oggetto del preventivo tentativo di conciliazione presso il Corecom Campania. Per quanto riguarda l'ADSL chiarisce che in data 19.06.2014 è pervenuta richiesta di migrazione della linea da parte di Telecom Italia e che la migrazione si è conclusa positivamente solo per la parte voce in data 03.07.2014. Per quanto riguarda l'ADSL la migrazione risulta conclusa negativamente per scadenza dei termini massimi previsti in data 14.07.2014; si precisa che TELETU non ha opposto nessun rifiuto nella Fase 2 e che la Fase 3 della procedura è di esclusiva competenza dell'operatore Recipient come da normativa di settore. Il servizio ADSL è stato poi sospeso in data 29.09.2014 a causa del mancato pagamento delle fatture a partire da quella con scadenza 15.04.2014. A seguito di GU5, in data 29.12.2014 si è proceduto alla riattivazione dell'ADSL, ulteriormente sospesa in data 27.01.2015. In*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

data 30.01.2015 risulta pervenuta una email in cui l'istante ha inviato gli estremi del pagamento degli insoluti e ha richiesto la riattivazione dell'utenza telefonica e ADSL. Tuttavia a seguito di notifica Telecom di cessazione della linea telefonica avvenuta in data 10.01.2015, il servizio ADSL è stato disattivato in data 03.02.2015.”

Ferme le difese svolte, TELETU, in ottica conciliativa, ha formulato proposta transattiva della controversia, non accettata dall'istante.

Ravvisata la necessità di acquisire informazioni e documenti utili alla definizione della controversia da parte di entrambi gli operatori coinvolti dalle procedure di migrazione dell'utenza interessata, veniva formulata dall'Autorità richiesta di integrazione istruttoria ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del *Regolamento*, sia nei confronti di TELETU sia nei confronti di Telecom Italia S.p.A..

Quanto all'operatore convenuto, TELETU, lo stesso rappresentava che:

“• Da un controllo sui nostri sistemi (vedi Schermata ART CIRILLO 0815316xxx) si evince che in data 13/06/2014 riceviamo un Preordine di migrazione della linea telefonica 0815316xxx da Teletu a Telecom Italia per il servizio VOCE e ADSL. Il preordine diventa Ordine di migrazione in data 19/06/2014 (vedi Schermata ART PREORDINI di CIRILLO)

• In data 03/07/2014 la linea VOCE migra sulla Rete di Telecom, mentre la migrazione del servizio ADSL va in ERRORE in data 14/07/2014 con la seguente motivazione “CODICE di SESSIONE SCADUTO” (vedi allegato Motivazione di ERRORE della migrazione di ADSL CIRILLO)

• In data 12/01/2015 viene ricevuta da Teletu una richiesta di Dismissione del servizio ADSL a seguito della dismissione della linea VOCE 0815316xxx sui sistemi Shared-Access di Telecom Italia, come si evince dal numero telefonico barrato in ART 0815316xxx perché linea cessata sulla Centrale (Shared-Access) di Telecom.

Telecom, con molta probabilità, ha assegnato alla cliente una nuova numerazione telefonica su cui ha attivato sia il servizio di Fonia che il servizio ADSL.

Con Teletu la cliente è stata disattivata per la Fonia in data 03/07/2014 e per il servizio ADSL in data 03/02/2015 Lato Teletu non esistono richieste di attivazione di Teletu datate Dicembre 2014, fatta eccezione per quella del 29/12/2014, effettuata a seguito della ricezione del File GU5; la Cliente è stata riattivata amministrativamente per il servizio ADSL, rimasto sospeso per numerose fatture insolute (vedi Schermata sospensioni amministrative di CIRILLO).

Riceviamo poi in data 29/01/2015 i pagamenti effettuati dalla Cliente alla società di Recupero Crediti, GERI, delle seguenti fatture:

- numero 23730446059 di euro 78,65 con scadenza 15/04/2014*
- numero 23732842494 di euro 83,75 con scadenza 15/08/2014*
- numero 23734001580 di euro 39,33 con scadenza 15/10/2014*
- numero 23735127757 di euro 39,33 con scadenza 15/12/2014.*

Ad oggi, restano insolute le seguenti fatture:

- 1. numero 23736212747 di euro 45,68 scadenza 15/02/2015;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. numero 23737252545 di euro 90,52 scadenza 15/04/2015.

Totale importo delle fatture insolte: euro 136,20

Conclusioni:

successivamente alla comunicazione da parte del Cliente del codice di migrazione al Gestore scelto, è onere da parte di quest'ultimo portare a buon fine l'acquisizione dell'utenza e rispettare delle tempistiche (stabilite dagli accordi con il Garante delle Telecomunicazioni) entro le quali può acquisire l'utenza. Eventuali ritardi, pertanto, non sono imputabili a TeleTu. Fino al completamento del passaggio al Gestore successivo il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a TeleTu.

Dall'analisi dei sistemi di Teletu e da CRM (Portale di Telecom Italia), per la linea 0815316xxx la migrazione del servizio Teletu sulla rete di Telecom Italia si è conclusa con successo solo per la Fonia in data 03/07/2014. La mancata migrazione del servizio ADSL è stata causata sia dalla Sessione Scaduta della Migrazione”.

Quanto a Telecom Italia S.p.A., operatore chiamato in contraddittorio ai soli fini istruttori, lo stesso comunicava che:

“dn 0815316xxx era intestato a CIRILLO in crm 3. 0 (fonia)

- migrazione/rientro in Telecom del. 274 di WLR Linea attiva, data ricezione ordine 24/06/14 data attesa consegna ed espletamento 03/07/14, la linea viene riattivata su rete Telecom con ol del 26/06/14

in crm 2.0 (dati)

- attivazione EasyIP olo Teletu data ricezione ordine 10/05/11 eseguito l'11/05/11

- Vtr passaggio a Linea Non Fonia su aggiuntivo 08112939xxx eseguita il 09/01/15

- cessazione EasyIP della linea Non Fonia 08112939xxx da olo Teletu eseguita il 03/02/15”.

Entrambi gli operatori depositavano in atti le schermate dei sistemi in uso in relazione alle descritte attività delle procedure di migrazione inerenti l'utenza *de qua*.

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.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da TELETU in sede di udienza 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 indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, alla luce della documentazione in atti, è stato accertato che l'utenza *de qua* è stata interessata da una procedura di migrazione da TELETU verso Telecom nel mese di giugno 2014 (ordine di migrazione inserito a sistema in data 19 giugno 2014); a seguito di tale ordinativo, in data 3 luglio 2014 migrava verso la rete Telecom la sola linea voce, mentre, quanto alla linea ADSL (attiva sul numero aggiuntivo 0811293962), in data 14 luglio 2014 il sistema registrava "errore" per la causale di scarto "codice sessione scaduta". La predetta linea ADSL rimaneva, dunque, presso l'operatore TELETU.

In data 29 settembre 2014, il servizio ADSL veniva sospeso da TELETU a causa degli insoluti maturati dall'istante in ragione del mancato pagamento delle fatture emesse dall'operatore a partire dal 15 aprile 2014.

Non ha trovato conferma l'asserita riattivazione del servizio ADSL da parte di TELETU in data 29 dicembre 2014; lo stesso operatore, del resto, in sede di riscontro alla richiesta dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, ha precisato che il servizio è stato attivato, nella predetta data, solo amministrativamente.

A seguito della richiesta di rientro in TELETU dell'utenza in questione (che l'istante allega di aver formulato in data 19 dicembre 2014 e che il CORECOM territorialmente competente ha disposto con provvedimento temporaneo in data 22 dicembre 2014), in data 9 gennaio 2015, TELETU inseriva a sistema un ordinativo di variazione di entrambe le linee (voce e ADSL), con passaggio a Linea Non Fonia sul numero aggiuntivo 08112939xxx (variazione notificata all'OLO TELETU da Telecom Italia Wholesale in data 12 gennaio 2015).

Nonostante tale richiesta, in data 3 febbraio 2015, il *link xDSL*, sul quale erano attivi i predetti servizi, veniva cessato su ordinativo della medesima TELETU.

Tanto precisato, in ragione dei molteplici disservizi subiti dall'istante, l'istanza di definizione deve ritenersi fondatamente proposta, pur con le seguenti precisazioni in ordine alle richieste ivi formulate.

In relazione alla richiesta *sub i)*, di liquidazione di un indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero, la stessa non può essere accolta.

Al riguardo, deve rilevarsi che trattasi, nella specie, di ritardata attivazione del servizio ADSL nel corso della procedura di cambio operatore e non di omessa portabilità. Inoltre, per le ragioni di seguito esposte, per la predetta tardata attivazione è responsabile l'operatore chiamato in contraddittorio dall'Autorità ai soli fini istruttori, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, che, come tale, non può essere condannato alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Ed infatti, in relazione alla linea ADSL sulla numerazione aggiuntiva 08112939xxx, alla luce della documentazione in atti ed in particolare delle schermate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

degli operatori, deve ritenersi che la fase 2, di competenza dell'operatore *donating* TELETU, è stata correttamente espletata da quest'ultimo (anche se per silenzio assenso) e che la stessa non è stata seguita dall'avvio della fase 3 della procedura di migrazione.

Come noto, la delibera n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR, all'art. 18, comma 2, *lett. b*), pone a carico dell'operatore *recipient*, nella specie Telecom Italia S.p.A., l'attività di trasmettere la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, comunicando la DAC (data di attesa consegna) concordata con il cliente; Telecom Italia Wholesale effettua il *provisioning* tecnico del servizio intermedio alla DAC.

Come rilevato dalle schermate dei sistemi in uso presso gli operatori, è emerso che in data 14 luglio 2014 il sistema emetteva errore per "*codice sessione scaduta*" e, dunque, Telecom Italia S.p.A. deve ritenersi responsabile del mancato avvio della fase 3 della procedura di migrazione; tuttavia, poiché – come detto – il predetto gestore è intervenuto nel procedimento ai soli fini istruttori, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, non può essere condannato alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

Nelle more, e precisamente in data 29 settembre 2014, tuttavia, è intervenuta la sospensione amministrativa della linea ADSL da parte di TELETU per le morosità maturate in capo all'istante.

Per tale sospensione, tuttavia, l'istante non ha contestato di non aver ricevuto congruo preavviso né che non ne ricorressero i presupposti, adducendo, ad esempio, la illegittimità della fatturazione emessa dall'operatore e non saldata dall'utente; nessun indennizzo, pertanto, risulta allo stesso spettante.

Da quanto emerso nel procedimento, deve ritenersi che gli ulteriori disservizi derivati all'istante in relazione al mancato rientro in TELETU delle linee voce e ADSL (richiesto dall'istante in data 19 dicembre 2014 e, comunque, disposto dal CORECOM Campania con provvedimento temporaneo del 22 dicembre 2014), siano imputabili a TELETU per mancata attivazione da parte del gestore.

Infatti, TELETU afferma di aver riattivato il servizio ADSL in data 29 dicembre 2014 a seguito del provvedimento temporaneo del CORECOM e di averlo poi sospeso in data 27 gennaio 2016, nonché di non aver ricevuto richiesta di attivazione del servizio voce tramite migrazione, ed ancora di aver ricevuto notifica da Telecom di cessazione della linea telefonica avvenuta in data 10 gennaio 2015; è stato accertato nel corso dell'istruttoria, però, che in data 29 dicembre 2014 il servizio ADSL è stato attivato solo amministrativamente, che in data 9 gennaio 2015 TELETU inseriva a sistema ordinativo di variazione di entrambe le linee (voce e ADSL), con passaggio a Linea Non Fonia sul numero aggiuntivo 08112939xxx e che l'operatore ha notiziato l'utente, in data 3 febbraio 2015 a mezzo email, di aver riattivato il servizio TeleTu e che i servizi voce e dati sarebbero stati ripristinati in breve tempo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

È evidente, da quanto emerso in sede istruttoria, che TELETU ha disatteso tanto la richiesta dell'istante quanto il provvedimento temporaneo del CORECOM che ha disposto la riattivazione della linea voce e ADSL con rientro in TELETU dell'utenza in questione.

Ne deriva che sono imputabili a TELETU *a)* l'omesso avvio della procedura di rientro della linea voce ed il mancato ripristino del servizio ADSL già a partire dal 22 dicembre 2014 (data del provvedimento temporaneo del CORECOM), nonché *b)* l'intervenuta variazione della linea voce, in data 9 gennaio 2015, che ha reso inutilizzabile quantomeno il predetto servizio a quella data attivo con Telecom, ed infine, *c)* la totale cessazione di entrambe le linee, voce e ADSL, in data 3 febbraio 2015.

In primo luogo, dunque, in ragione del ritardo nell'avvio della procedura di attivazione del servizio voce tramite migrazione, che TELETU avrebbe dovuto avviare entro 1 giorno quantomeno dal 22 dicembre 2014 (data di emissione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM), l'operatore predetto deve dichiararsi tenuto alla corresponsione dell'indennizzo *pro die* di euro 1,50 previsto dal comma 3 dell'art. 3 del *Regolamento indennizzi*, che per il ritardo nelle procedure di cambio operatore prevede la riduzione ad un quinto dell'indennizzo di euro 7,50 previsto al comma 1. Detto ritardo deve computarsi dalla data del 23 dicembre 2014, per quanto sopra motivato, al 9 gennaio 2015, data sino alla quale il servizio voce è stato fornito da Telecom Italia, per un totale di 18 giorni. L'indennizzo spettante all'istante al predetto titolo è pari, dunque, ad euro 27,00 (ventisette/00).

Quanto al servizio ADSL, poiché come detto la linea è rimasta presso la stessa TELETU, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo *pro die* di euro 5,00 previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi* per la totale interruzione del servizio, dal 23 dicembre 2014 al 9 gennaio 2015, per un totale di 18 giorni ed un indennizzo complessivo pari ad euro 90,00 (novanta/00).

In data 9 gennaio 2015, come detto, per effetto dell'ordinativo di variazione inserito a sistema da TELETU, sia la linea voce che la linea ADSL hanno subito il passaggio a linea non fonia ed i servizi non sono stati più erogati per cessare definitivamente in data 3 febbraio 2015, allorquando si è verificata la cessazione del *link xDSL* su ordine della medesima TELETU.

Per la sospensione del servizio voce e del servizio ADSL e la cessazione degli stessi, senza che ve ne fossero i presupposti, dal 9 gennaio 2015 sino all'11 giugno 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione), l'operatore è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo *pro die* di euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio (nella specie, due) come previsto dall'art. 4 del *Regolamento indennizzi* per un totale di 153 giorni. L'importo complessivamente spettante all'istante, al predetto titolo, è, dunque, pari ad euro 2.295,00 (duemiladuecentonovantacinque/00).

La richiesta *sub ii)*, di liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione merita pieno accoglimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non risultando giustificati né la variazione del passaggio di entrambe le linee voce e ADSL a linea non fonia, inserita a sistema da TELETU in data 9 gennaio 2015, né l'ordinativo di cessazione delle predette linee in data 3 febbraio 2015 ad opera della medesima TELETU, la perdita della numerazione dell'istante, dunque, è imputabile al predetto operatore.

Da quanto in atti, risulta che l'utenza fosse intestata all'istante almeno a decorrere dall'anno 2011; l'indennizzo spettante all'utente per la perdita del proprio numero storico è pari ad euro 500,00 (cinquecento/00), tenuto conto dell'importo di euro 100,00 previsto dall'art. 9 del *Regolamento indennizzi* per ogni anno di pregresso utilizzo della numerazione.

La richiesta *sub iii)*, di liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può trovare accoglimento.

Nella documentazione acquisita in atti, risulta, infatti, un unico reclamo inoltrato dall'utente all'operatore, *id est* la risposta alla email del 3 febbraio 2015 dell'operatore, con la quale l'utente ha lamentato la mancata attivazione dei servizi.

La data del predetto reclamo non risulta evincibile dalla comunicazione in atti; pur risultando verosimile che lo stesso sia stato inoltrato dall'istante non più tardi del giorno successivo allo scadere delle 48 ore che TELETU aveva comunicato come necessarie alla riattivazione (e, dunque, in data 6 febbraio 2015), tenuto conto del termine di 45 giorni che la Carta del Cliente TELETU indica come tempo massimo per la gestione del reclamo, deve rilevarsi che l'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente e, dunque, prima occasione di confronto diretto tra le parti, si è tenuta prima dello scadere del predetto tempo di gestione del reclamo. Nessun indennizzo per mancato riscontro al reclamo è, pertanto, liquidabile in favore dell'istante.

Le richieste *sub iv)* e *v)* di liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento dei servizi e per sospensione o cessazione degli stessi, devono ritenersi assorbite dalle richieste già sopra esaminate ed accolte e, quindi, non possono trovare accoglimento.

La richiesta *sub vi)*, di liquidazione di ogni altro indennizzo applicabile previsto dalle vigenti disposizioni in materia non può essere accolta, in quanto, fermo restando la genericità della stessa, non si ravvisano, ai sensi del *Regolamento indennizzi*, ulteriori indennizzi liquidabili in favore dell'istante.

Infine, per quanto riguarda la richiesta dell'istante *sub vii)*, di rimborso delle fatture pagate per i periodi di inattività del servizio, la stessa può trovare parziale accoglimento limitatamente alle fatture n. 23734001580 per euro 39,33 e n. 23735127767 per euro 39,33, siccome, pur non essendo allegate in atti, le stesse per la relativa data di emissione (come indicata nella missiva della società di recupero del credito incaricata dal gestore) risultano certamente successive sia alla data del 3 luglio 2014 nella quale la linea voce è migrata verso Telecom Italia, senza mai più essere riattivata da TELETU, sia alla data del 29 settembre 2014 nella quale il servizio ADSL è stato sospeso amministrativamente da TELETU per morosità e mai più riattivato. TELETU, pertanto, deve ritenersi tenuta a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rimborsare l'importo complessivo di euro 78,66, essendo lo stesso *sine causa* per mancata fornitura dei servizi.

Appare equo, inoltre, anche al fine di prevenire l'insorgere di ulteriori contestazioni tra le parti, disporre, per le medesime ragioni di cui sopra, lo storno dell'importo complessivo di euro 136,20 oggetto delle fatture emesse da TELETU successivamente alla data di cessazione delle linee (3 febbraio 2015) e, quindi, della fattura n. 23736212747 con scadenza il 15 febbraio 2015 e n. 23737252545 con scadenza il 15 aprile 2015, che l'operatore, nel corso del procedimento, ha indicato come insolute.

La richiesta dell'istante *sub viii*), di rimborso degli oneri di disattivazione e delle spese vive sostenute non può essere accolta siccome generica e non supportata da evidenze probatorie relative ai non meglio specificati costi di cui l'istante lamenta l'addebito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta 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 presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Cirillo nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. (TELETU) è tenuta a rimborsare l'importo complessivo di euro 78,66, quale importo indebitamente posto a carico dell'utente con le fatture n. 23734001580 e n. 23735127767; a stornare, con emissione di relativa nota di credito, l'importo complessivo di euro 136,20, quale importo indebitamente posto a carico dell'utente con le fatture n. 23736212747 e n. 23737252545; a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 27,00 (ventisette/00), a titolo di indennizzo per ritardo nell'avvio della procedura di attivazione del servizio voce tramite migrazione (euro 1,50 per 18 giorni, dal 23 dicembre 2014 al 9 gennaio 2015);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. euro 90,00 (novanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio ADSL (euro 5,00 per 18 giorni, dal 23 dicembre 2014 al 9 gennaio 2015);
- iii. euro 2.295,00 (duemiladuecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce e ADSL e cessazione degli stessi, senza che ve ne fossero i presupposti (euro 7,50 per ciascuno dei due servizi, per 153 giorni, dal 9 gennaio 2015 all'11 giugno 2015);
- iv. euro 500,00 (cinquecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione (euro 100,00 per ogni anno – cinque – di pregresso utilizzo della numerazione).

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (TELETU) 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.

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, 15 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci