

DELIBERA n. 641/13/CONS

**FRABOSCHI/ VODAFONE OMNITEL N.V.
E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 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 5 febbraio 2013, acquisita al protocollo generale al n. 6093/13/NA con la quale il Sig. Fraboschi, rappresentato dall’Avv. Laura Maddalena De Castro, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Omnitel N.V. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 6 giugno 2013, prot. n. 30553/13/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 definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 3 luglio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig. Fraboschi, intestatario dell'utenza telefonica n. 018579xxx, lamenta la disattivazione dei servizi voce e dati sulla predetta utenza, nonché l'attivazione di servizi non richiesti sulla stessa.

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

- in data 10 maggio 2012 richiedeva la migrazione dell'utenza in epigrafe da Vodafone Omnitel N.V. a Telecom Italia S.p.A.;
- in seguito alla predetta richiesta, i servizi voce e dati sull'utenza in oggetto venivano improvvisamente disattivati, rispettivamente in data 7 luglio 2012 ed in data 26 giugno 2012;
- in data 2 settembre 2012 ed in data 27 settembre 2012 inviava formale diffida ad entrambi gli operatori al fine di ottenere la riattivazione dei servizi voce e dati precedentemente disattivati;
- in data 29 dicembre 2012, Vodafone fatturava importi per servizi erogati dal 3 agosto 2012 al 2 dicembre 2012, periodo in cui l'utenza n. 018579xxx era già peraltro migrata in Telecom Italia S.p.A.;
- contestualmente, in luogo del servizio dati Adsl, Telecom Italia S.p.A. attivava arbitrariamente sull'utenza in epigrafe il servizio ISDN, mai richiesto dall'istante;
- in data 7 marzo 2013, restando immutata la situazione circa la disattivazione del servizio dati sull'utenza in epigrafe, inoltrava reclamo scritto alle convenute società, chiedendo rispettivamente a Telecom Italia S.p.A. formale sostituzione della fornitura del servizio ISDN con il servizio Adsl, e a Vodafone Omnitel N.V. delucidazioni in merito alla predetta somma fatturata;
- in data 5 aprile 2013 Telecom Italia S.p.A. informava l'istante che la sua richiesta di attivazione del servizio dati Adsl in luogo di quello ISDN era stata accolta. In particolare Telecom confermava di aver predisposto, senza costi aggiuntivi, la trasformazione della linea in oggetto da ISDN a Linea Valore +;
- inoltre, per il predetto servizio ISDN, riceveva fatture da parte di Telecom Italia S.p.A., regolarmente pagate, rispettivamente in data 6 dicembre 2012, per un totale di euro 169,00 (*centosessantanove/00*), in data 6 febbraio 2013, per un totale di euro 215,00 (*duecentoquindici/00*), ed in data 5 aprile 2013, per un totale di euro 143,50 (*centoquarantatre/50*);

- per quanto concerne invece le somme fatturate da Vodafone Omnitel N.V., il predetto operatore, solo in un secondo momento, chiariva che le stesse erano state addebitate a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto.

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

- i) l'indennizzo per ritardo della migrazione operata da Vodafone Omnitel N.V. e Telecom Italia S.p.A. per il periodo intercorso dal 10 maggio 2012 al 24 ottobre 2012;
- ii) l'indennizzo per sospensione del servizio voce per il periodo intercorso dal 7 luglio 2012 al 24 ottobre 2012 e dal 10 dicembre 2012 al 16 dicembre 2012;
- iii) l'indennizzo per sospensione del servizio dati per il periodo intercorrente dal 26 giugno 2012 all'8 aprile 2013;
- iv) l'indennizzo per mancata gestione dei reclami del 2 settembre 2012 e del 27 settembre 2012 da parte di entrambi gli operatori;
- v) l'indennizzo per attivazione del servizio ISDN mai richiesto dall'istante per il periodo intercorso dal 25 ottobre 2012 all'8 aprile 2013;
- vi) il rimborso delle somme di euro 527,50 (*cinquecentoventisette/50*) pagate a titolo di servizio ISDN; vii) il rimborso di euro 85,91 (*ottantacinque/91*), computati a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto;
- vii) il rimborso delle spese di procedura.

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

In primo luogo ha dichiarato che l'utenza in epigrafe risulta migrata in Telecom Italia S.p.A. in data 19 luglio 2012 e, dunque, disattivata dai propri sistemi in tale data. Inoltre ha precisato che in data 28 agosto 2012, a seguito di contatto telefonico su dispositivo mobile n. 3382072xxx, tale circostanza è stata comunicata al cliente, a cui è stato consigliato di rivolgersi all'operatore Telecom, quale *OLO Recipient*.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha rappresentato quanto segue.

In merito alla procedura di migrazione, l'operatore ha rilevato che l'istante, in data 10 maggio 2012, chiedeva il rientro della linea in Telecom Italia S.p.A.. Il primo ordinativo di rientro era datato 8 giugno 2012, emesso correttamente nei tempi. In fase di realizzazione, l'istante rinunciava alla riattivazione, per cui l'ordinativo di rientro veniva annullato. In data 19 luglio 2012, l'istante inviava un ulteriore modulo di rientro. La cessazione con rientro dell'utenza in epigrafe veniva inserita in Telecom da *Number Portability* OLO Vodafone Omnitel N.V. con DRO 31 maggio 2012, DAC 2 novembre 2012 e DES 31 ottobre 2012. La linea Adsl per l'utenza in epigrafe veniva cessata con OLO Vodafone in data 20 luglio 2012.

Nondimeno, in ottica puramente conciliativa, l'operatore Telecom ha proposto un indennizzo a ristoro dei disservizi sulla predetta utenza, che l'istante ha rifiutato.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza del Sig. Fraboschi risulta parzialmente accoglibile nei termini di quanto segue.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo sub i), quest'ultima può trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che il ritardato rientro dell'utenza in epigrafe sia imputabile esclusivamente all'operatore Telecom Italia, il quale, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non ha attivato la procedura prevista secondo i tempi e i modi stabiliti dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS. Infatti la procedura di migrazione dell'utenza n. 018579xxx da Vodafone Omnitel N.V. a Telecom Italia S.p.A., per cui l'istante aveva fatto richiesta in data 10 maggio 2012, è avvenuta nei seguenti termini. In data 19 luglio 2012 Vodafone Omnitel N.V. ha rilasciato la linea sull'utenza in epigrafe, con contestuale disattivazione dei servizi voce e dati. Telecom Italia S.p.A., di contro, non ha provveduto a lavorare l'ordine di migrazione nei tempi previsti, addebitando la responsabilità del mancato rientro alla volontà dell'istante di rinunciare allo stesso durante la fase di realizzazione della migrazione. Dalla documentazione prodotta in copia agli atti, tuttavia, non v'è alcuna evidenza documentale che dimostri la volontà dell'istante di rinunciare alla procedura di migrazione, né che quest'ultimo abbia fatto un'ulteriore richiesta di rientro in data 19 luglio 2012, in quanto quest'ultima non può essere considerata valida poichè sprovvista della firma in calce alla stessa.

Per tali motivi il ritardo nella procedura di migrazione per il periodo intercorrente dal 10 maggio 2012 (data di sottoscrizione della richiesta di migrazione da parte dell'istante) al 2 novembre 2012 (data effettiva dell'avvenuta migrazione), per un totale di 131 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di migrazione su rete fissa (176-45) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la 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) 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.

Le richieste di indennizzo sub ii) e iii) possono trovare trattazione congiunta ed essere accolte entrambe.

Innanzitutto, va evidenziato che, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, emerge che il disservizio lamentato dall'istante, pur essendo oggetto di numerose segnalazioni, non è stato prontamente risolto. In particolare l'istante, a seguito di sottoscrizione di richiesta di migrazione in Telecom Italia in data 10 maggio 2012, vedeva disattivati i servizi voce e dati sull'utenza in epigrafe e provvedeva alla segnalazione, a mezzo reclamo scritto, dei predetti disservizi solo in data 2 settembre

2012 e 27 settembre 2012. Accertato che i disservizi sono iniziati dal 19 luglio 2012, data in cui Vodafone Omnitel N.V. ha rilasciato la linea sull'utenza in epigrafe, e considerato che la società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto in alcun modo a fornire motivazioni tecnico/giuridiche circa la disattivazione dei servizi voce e dati sull'utenza *de quo*, né ha provato la regolare e continua fornitura degli stessi si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la completa interruzione del servizio voce per il periodo intercorrente dal 19 luglio 2012 (data di rilascio della linea da parte di Vodafone Omnitel N.V.) al 24 ottobre 2012, e dal 10 dicembre 2012 al 16 dicembre 2012 (data di fine disservizio), per il numero di 103 giorni, ed altresì la completa interruzione del servizio dati dal 19 luglio 2012 all'8 aprile 2013 (data di fine disservizio), per il numero di 263 giorni sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implicano la corresponsione dell'indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 (cinque) per ogni giorno d'interruzione"*. 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.

La richiesta di indennizzo sub iv), può trovare accoglimento unicamente nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., responsabile dei disservizi *ut supra*.

Con raccomandata a/r del 2 settembre 2012, l'istante ha lamentato, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., la disattivazione dei servizi voce e dati relativi all'utenza oggetto della presente istanza, chiedendo la risoluzione immediata dei predetti disservizi. A tale reclamo, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito risposta e, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è accoglibile in relazione al periodo compreso tra il 10 settembre 2012 (data di ricezione del predetto reclamo da parte di Telecom Italia S.p.A.) e l'8 aprile 2013 (data di risoluzione effettiva del servizio dati), per un totale di 165 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni di contratto per fornire un riscontro (210-45). L'indennizzo dovuto sarà computato moltiplicando l'indice di euro 1,00 previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, per il numero di giorni di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

Per quanto concerne le richieste sub v) e sub vi), queste ultime possono trovare trattazione congiunta ed essere entrambe accolte. In particolare, dalla documentazione prodotta in atti, si evince che l'operatore Telecom ha fatturato costi relativi all'utilizzo del servizio ISDN, mai richiesto dall'istante. Con fatture n. 8G00456141, emessa in data 6 dicembre 2012, n. 8G00035597, emessa in data 6 febbraio 2013, e n. 8G00113383, emessa in data 5 aprile 2013, si evince l'indebita fatturazione di costi relativi al servizio ISDN, mai richiesto dall'istante in quanto le uniche evidenze documentali in tal senso confermano che l'istante ha richiesto la migrazione della numerazione in epigrafe con servizio Linea Valore + e non Linea Valore + ISDN. Pertanto, la richiesta di rimborso delle somme imputate a titolo di servizi non richiesti

può trovare accoglimento e si deve altresì rilevare che l'attivazione del servizio ISDN sull'utenza n. 018579xxx, non richiesto dall'istante, per il periodo intercorso dal 25 ottobre 2012 (data della prima fatturazione) all' 8 aprile 2013 (data di ripristino del servizio adsl in luogo del servizio ISDN mai richiesto), per il numero di 165 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque) per ogni giorno di attivazione"*.

La richiesta sub vii), può trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso dei costi di recesso anticipato relativo alla fattura n. AC16995314 emessa in data 29 dicembre 2012, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Vodafone al link http://www.areaprivati.vodafone.it/190/trilogy/jsp/programView.do?tk=9607%2Cc&channelId=536943558&contentKey=65853&ty_program_page=%2Fjsp%2Fcontent%2Fty_editorialBody.jsp&ty_target_type=0&programId=1073753089&ty_key=pri_prospett_o_costi_recesso_adsl&pageTypeId=1073752848&ty_skip_md=true,

peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", la società Vodafone Omnitel N.V. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica di questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007.

Nel caso di specie, si deve far presente che l'importo di euro 85,91, oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella predetta tabella riepilogativa di Vodafone, applicato in caso di migrazione di servizi voce e dati verso altro operatore.

Pur tuttavia, nonostante l'equivalenza del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, si deve osservare che la società Vodafone, ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare il Sig. Fraboschi dell'introduzione dei costi di recesso anticipato con preavviso dei 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259.

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

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla disattivazione dei servizi voce e dati sull'utenza n. 018579xxx, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la ritardata migrazione dell'utenza n. 018579xxx è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. 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;

RITENUTO altresì che l'accertata responsabilità per la completa interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza in epigrafe è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

RITENUTO, inoltre, che relativamente alla mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 2 settembre 2012, la società Telecom Italia S.p.A. 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;

RITENUTO, inoltre, che relativamente all'attivazione del servizio ISDN, non richiesto dall'istante, la società Telecom Italia S.p.A. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 85,91 addebitato a titolo di costi di recesso anticipati nella fattura n. AC16995314 del 29 dicembre 2012;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile riferita all'utenza n. 018579xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati a titolo di servizio ISDN a decorrere dal conto n. 8G00456141– emesso in data 6 dicembre 2012 al conto n. 8G00113383 – emesso in data 5 aprile 2013;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (*cento*) 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;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Fraboschi in data 5 febbraio 2013, nei termini di seguito precisati.

1. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza n. 3488286xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati a titolo di servizio ISDN a decorrere dal conto n. 8G00456141 – emesso in data 6 dicembre 2012 al conto n. 8G00113383 – emesso in data 5 aprile 2013.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

- 1) la somma di euro 1.310,00 (milletrecentodieci/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del n. 018579xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 (*dieci*) per il numero di 131 (176-45) giorni intercorrenti dal 10 maggio 2012 al 2 novembre 2012, 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;
- 2) la somma di euro 1.030,00 (*milleetrenta/00*) a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio voce sull'utenza n. 018579xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 per il numero di 103 giorni intercorrenti dal 19 luglio 2012 al 24 ottobre 2012 e dal 10 dicembre 2012 al 16 dicembre 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- 3) la somma di euro 2.630,00 (*duemilaseicentotrenta/00*) a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio dati sull'utenza n. 018579xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 (*dieci/00*) per il numero di 263 giorni intercorrenti dal 19 luglio 2012 all'8 aprile 2013, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, comma 1 dell'allegato A) alla delibera

- n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- 4) la somma di euro 165,00 (*centosessantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, calcolato moltiplicando l'importo di euro 1,00 (*uno*) per il numero di 165 giorni di mancata risposta al reclamo, intercorrenti dal 10 settembre 2012 all'8 aprile 2013, 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;
 - 5) la somma di euro 825,00 (*ottocentoventicinque/00*) a titolo di indennizzo per attivazione del servizio ISDN non richiesto sull'utenza n. 018579xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 5,00 (*cinque*) per il numero di 165 giorni intercorrenti dal 25 ottobre 2012 all'8 aprile 2013, in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - 6) la somma di euro 50,00 (*cinquanta/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.

3. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza n. 3488286xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati a titolo di costi di recesso anticipato nel conto n. AC16995314 del 29 dicembre 2012.

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

- 1) la somma di euro 50,00 (*cinquanta/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.

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 Preto

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