



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 87/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RANIERI/VODAFONE ITALIA S.P.A. – TELECOM ITALIA S.P.A. – WIND
TRE S.P.A. (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(GU14/1322/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Ranieri, del 31 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza n. 0818283xxx, ha lamentato il malfunzionamento e l’interruzione dei servizi voce e ADSL sulla predetta utenza, nonché



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la mancata migrazione dell'utenza dai sistemi Vodafone verso Telecom e, poi, verso Wind.

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

a) in data 8 gennaio 2014, l'istante aderiva alla proposta contrattuale di Vodafone per la fornitura dei servizi sulla numerazione 0818283xxx con il piano denominato "Vodafone ADSL e Telefono Completo"; sin dall'attivazione, l'istante riscontrava il malfunzionamento dei servizi per continue cadute della linea nel corso delle chiamate in uscita e in entrata sulla numerazione e per isolamento della linea, nonché per l'erogazione discontinua del servizio ADSL, riduzione della velocità di navigazione, ritardo nel collegamento e improvvisi *reset* della linea;

b) poichè, nonostante i reiterati solleciti dell'istante, Vodafone non provvedeva alla risoluzione delle descritte problematiche tecniche, in data 4 dicembre 2014, l'istante chiedeva la migrazione verso Telecom della propria utenza; detta migrazione non si perfezionava a causa del contegno di Vodafone. Telecom dava comunicazione della impossibilità di procedere alla migrazione richiesta;

c) in data 2 aprile 2015, l'istante chiedeva la migrazione della propria utenza sui sistemi Wind ma l'operatore Vodafone opponeva ostacoli al trasferimento dell'utenza;

d) dal 5 aprile 2015, Vodafone interrompeva l'erogazione di servizi voce e ADSL sull'utenza dell'istante.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti degli operatori Vodafone, Telecom e Wind, salva la richiesta di risarcimento del maggior danno:

- i. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 2,50 dal 8 gennaio 2014 al 5 aprile 2015 per il malfunzionamento del servizio voce;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 2,50 dal 8 gennaio 2014 al 5 aprile 2015 per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 dal 5 aprile 2015 alla definizione della controversia per l'interruzione del servizio voce;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 dal 5 aprile 2015 alla definizione della controversia per l'interruzione del servizio ADSL;
- v. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 dal 4 dicembre 2014 al 2 aprile 2015 per l'omessa migrazione dell'utenza verso Telecom;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 dal 2 aprile 2015 alla definizione della controversia per l'omessa migrazione dell'utenza verso Wind;
- vii. il rimborso di euro 558,88 a titolo di somme corrisposte a Vodafone per la fornitura dei servizi in ragione dell'inadempimento dell'operatore, con storno degli importi insoluti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- viii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di euro 300,00.

Con nota di replica alle difese degli operatori Vodafone e Wind, l'istante ha evidenziato che Vodafone non ha contestato o disconosciuto in alcun modo i disservizi lamentati in relazione al servizio voce e al servizio ADSL; l'istante ha precisato di aver segnalato i predetti malfunzionamenti dei servizi tramite il Servizio Clienti dell'operatore e ha sottolineato che, a distanza di soli 12 mesi dall'attivazione dei servizi con Vodafone, si è resa necessaria la prima delle richieste di migrazione alla quale sono seguite ulteriori quattro richieste nel corso dell'anno 2015 e il formale reclamo del 19 giugno 2015 trasmesso agli operatori convenuti. A conferma della interruzione dei servizi voce e ADSL a far data dal 5 aprile 2015, l'istante ha richiamato il contenuto della missiva del 31 dicembre 2015 trasmessa da Vodafone, nella quale l'operatore ha affermato, dapprima, che la linea era stata ripristinata e che, qualora l'utente fosse stato intenzionato a effettuare il rientro della linea, avrebbe dovuto comunicare il codice di migrazione all'operatore prescelto. Parte istante ha precisato che *“alcuna manifestazione di disinteresse al rientro ha mai riferito alla società convenuta”* e, riguardo alle migrazioni dell'utenza avviate dal gestore Telecom, ha rilevato che *“l'asserita cessazione (potenziale o avvenuta) assunta quale motivazione per scartare il passaggio non aveva ragione di esistere e non corrispondeva al vero”*; anche riguardo alle mancate migrazioni richieste da Wind, l'istante ha dedotto la responsabilità di Vodafone rilevando che *“del tutto priva di fondamento e strumentale appare la motivazione del rifiuto per “KO – Altro ordine in corso per la stessa utenza”*; l'istante ha chiesto all'Autorità di accertare l'eventuale responsabilità degli altri operatori convenuti. Riguardo alla comunicazione di Vodafone del 31 dicembre 2015, l'istante ha rappresentato di averne preso conoscenza solo nel corso del procedimento.

In sede di udienza di discussione della controversia, parte istante ha richiamato il contenuto dei propri scritti difensivi e, quanto alle dichiarazioni rese da Telecom, ha contestato l'asserzione secondo la quale avrebbe rifiutato la riattivazione della linea e, quanto alle affermazioni di Vodafone, ha ribadito la mancanza di prova da parte dell'operatore dell'adempimento delle prestazioni dovute nel periodo indicato di malfunzionamento dal gennaio 2014 all'aprile 2015.

2. La posizione degli operatori

La Società Vodafone Italia S.p.A. (d'ora innanzi, per brevità, “Vodafone” o “Società”), con memoria difensiva, 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 rimborso e di indennizzo per malfunzionamento dei servizi ritenendola generica, in quanto non avvalorata da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale, precisando che *“eventuali indennizzi, laddove fosse accertato un malfunzionamento imputabile a Vodafone, potranno essere riconosciuti solo se segnalati adeguatamente dall'Istante”* e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che “dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sull’utenza oggetto del contenzioso ... non risulta agli atti alcun reclamo relativo alla fatturazione”.

Vodafone ha contestato le doglianze dell’istante anche in relazione alla mancata portabilità della numerazione, prima verso Telecom e poi verso Wind, dichiarando che “sono state gestite molte richieste di migrazione (tre di Telecom e 2 da Wind), scartate a causa della pendenza di una richiesta di migrazione avanzata da Telecom in data 4 dicembre 2014 la cui DAC è stata rimodulata più volte. Il primo processo di migrazione non si è concluso e ha comportato gli scarti di fase 2 poi inviati in relazione alle richieste successive avanzate da Telecom e Wind. ... Nel giugno 2015, poi, l’Istante ha registrato online richiesta di disattivazione standard della linea, che non è stata lavorata a causa della pendenza di altro ordine in corso”.

La Società ha rilevato che l’istante ha sospeso integralmente i pagamenti a partire dalla fattura del 19 marzo 2015, maturando un insoluto di euro 383,38.

In sede di udienza, Vodafone ha precisato che l’utenza è stata disattivata dai propri sistemi in data 10 febbraio 2016 e, infatti, l’ultima fattura risale al febbraio 2016; la Società ha precisato che per dimostrare i contatti tra l’utente e il servizio Clienti, possono essere utilizzati dal primo i codici di reclamo che vengono allo stesso comunicati. L’operatore ha formulato proposta conciliativa della controversia non accettata dall’istante.

Con memoria difensiva, Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., d’ora innanzi denominata “Wind” o “Società”) ha rappresentato che “[i]n data 12 maggio 2015 e non in data 2 aprile 2015 come indicato in istanza, veniva inserito, a seguito di registrazione vocale del precedente 4 maggio, ordine di migrazione della linea 0818283xxx nello scenario Vodafone Donating WIND Recipient con data time out Fase2 del successivo 11 maggio 2015. Il suddetto ordine di migrazione, regolarmente avanzato in fase 3, riceveva KO da Telecom Italia il successivo 13 maggio 2015 per “Altro ordine in corso per la stessa utenza”. ... Il successivo 14 luglio 2015, la convenuta contattato il cliente al fine di risottomettere l’ordine apprendeva che per la linea 0818283xxx, oggetto di controversia, era stata inviata una disdetta; tuttavia, si procedeva ugualmente a reiterare l’ordine di migrazione che andava ugualmente in KO il successivo 23 luglio 2015 sempre per “Altro ordine in corso per la stessa utenza. Pertanto, in data 18 agosto 2015, la convenuta al fine di ottemperare agli oneri informativi su di lei incombenti previsti dalla Delibera 274/07/CONS in materia di migrazione, provvedeva a contattare l’istante per comunicargli il KO definitivo e non risottomettibile assolvendo correttamente agli oneri informativi così come confermato da recente orientamento AGCom. All’atto del contatto, l’istante confermava, come già nel corso della conversazione del precedente 14 luglio, che la linea era cessata presso il Donating”. Wind ha precisato che “all’avanzamento della fase 2 (riconducibile all’OLO Donating Vodafone) seguiva correttamente la Fase 3 (riconducibile all’OLO Recipient WIND): tuttavia, la migrazione non si completava per KO non imputabile alla convenuta con causale “Altro ordine in corso per la stessa utenza”. alcuna responsabilità, dunque, potrà essere imputata a WIND, che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici ed informativi posti a carico dell’OLO Recipient dalla suddetta Delibera 274/07/CONS, in materia di migrazione. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19 giugno 2015, si rappresenta che la convenuta provvedeva con la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefonata del 18 agosto 2015, con cui comunicava il predetto KO definitivo, a rispondere allo stesso così come previsto dalla carta servizi WIND”.

In sede di udienza, Wind ha ribadito di aver contattato l'utente il 14 luglio 2015 e successivamente il 18 agosto 2015 e che dalle schermate risulta che la richiesta di migrazione verso Wind è del mese di maggio 2015 e non del mese di aprile 2015.

La Società Telecom Italia S.p.A. (di seguito “Telecom” o la “Società”) non ha depositato scritti difensivi; nel corso dell'udienza di discussione, l'operatore ha dichiarato di essere intervenuto per riattivare la linea del cliente e ha ottenuto un rifiuto da parte dello stesso il 31 marzo 2014. La Società ha dichiarato, inoltre, che in data 5 aprile 2015 risulta la DAC rimodulata del rientro su *bitstream* da Vodafone. L'operatore ha avanzato una proposta conciliativa tenendo conto che, dopo il reclamo del 22 giugno 2015, l'utente non ha più reclamato e che, probabilmente, l'interesse alla linea è decaduto. L'istante non ha accettato la proposta conciliativa di Telecom.

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 infondata l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Il formulario UG prodotto in atti dalla Società offre riscontro della coincidenza della questione oggetto della presente controversia con quella sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente nonché delle richieste avanzate dall'istante rispettivamente nel corso delle procedure di conciliazione e di definizione della controversia.

Nel merito, in relazione al lamentato malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, le richieste dell'istante *sub i.* e *ii.*, volte ad ottenere la liquidazione dell'indennizzo previsto dal *Regolamento sugli indennizzi* per i suddetti disservizi, non risultano accoglibili. Il corredo documentale in atti offre riscontro di un solo reclamo del 19 giugno 2015 (circa un anno e mezzo dopo l'inizio del lamentato malfunzionamento) rivolto dal legale dell'utente agli operatori convenuti e recante, tra le altre doglianze, quelle relative al malfunzionamento dei servizi erogati da Vodafone sin dalla loro attivazione.

Nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa; per tali ragioni e tenuto conto che la richiesta di migrazione dell'utenza, dopo un anno dalla fornitura dei servizi, non costituisce indice di irregolare fruizione di questi ultimi, nessun indennizzo per malfunzionamento dei servizi può essere liquidato in favore dell'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per le medesime ragioni, non può accogliersi la richiesta di parte istante *sub vii*. nella parte in cui la stessa è relativa al rimborso di euro 558,88 a titolo di somme corrisposte a Vodafone per la fornitura dei servizi.

In ordine alla mancata migrazione dell'utenza interessata verso i sistemi Telecom, alla luce delle schermate prodotte in atti da Vodafone, risulta che i tentativi di trasferimento dell'utenza intrapresi dal *recipient* Telecom sono stati tre, il primo a seguito della richiesta dell'utente del 4 dicembre 2014, un secondo con richiesta del 11 febbraio 2015 e il terzo con ordinativo del 12 marzo 2015. Le schermate prodotte dal *donating* attestano che solo la prima delle richieste avanzate da Telecom ha avuto una gestione positiva della Fase 2, alla quale è seguita una serie di rimodulazioni della DAC, ultima delle quali effettuata in data 29 marzo 2016 con DAC (data di attesa consegna) per il 5 aprile 2016. Le ulteriori due richieste di migrazione avviate da Telecom risultano scartate in fase 2 dal *donating* Vodafone con la causale di rifiuto "*Cliente in cessazione o già cessato*".

Sebbene tale ultima causale di scarto comunicata da Vodafone all'esito della Fase 2 della seconda e della terza procedura di migrazione intraprese da Telecom risulti priva di fondamento, deve ritenersi che l'esito negativo del trasferimento dell'utenza sui sistemi Telecom sia imputabile a quest'ultimo operatore in qualità di *recipient* per la negligente gestione della prima delle richieste di migrazione avviate, e precisamente quella di cui alla richiesta del 4 dicembre 2014.

La responsabilità di Telecom risulta configurata sia sotto il profilo dell'inadempimento degli oneri informativi nei confronti dell'utente, tenuto conto che Telecom ha reiteratamente rimodulato la DAC per oltre un anno e tre mesi dalla richiesta dell'utente (con ultima rimodulazione del 29 marzo 2016), sia sotto il profilo dell'inadempimento delle attività previste dalla delibera n. 274/07/CONS in materia di migrazione delle utenze fisse, tenuto conto che non risulta provato da parte dell'operatore alcuna richiesta di avvio della Fase 3 della procedura di trasferimento dell'utenza per l'espletamento del c.d. *provisioning* tecnico di competenza della Divisione *Wholesale* di Telecom.

In relazione alla mancata migrazione dell'utenza interessata verso i sistemi Wind, alla luce delle schermate prodotte in atti da Wind, risulta confermato quanto dedotto dalla stessa Società in sede di memorie circa l'esito negativo della Fase 3 della procedura di migrazione dell'utenza in ragione della causale di scarto notificata da Telecom Italia *Wholesale* "*altro ordine in corso per la stessa utenza*", con conseguente esonero di responsabilità, riguardo a tale procedura, sia del *donating* Vodafone sia del *recipient* Wind, il quale, a tenore delle difese svolte e della mancata contestazione delle stesse da parte dell'istante, ha provveduto ad informare quest'ultimo degli impedimenti ostativi alla migrazione. Come già rilevato, nonostante l'esito positivo della Fase 2 della procedura di migrazione della richiesta di migrazione avviata da Telecom su richiesta del 4 dicembre 2014, non risultano documentati né l'avvio né la conclusione della Fase 3 della predetta procedura, ma unicamente risulta confermato che, per effetto della pendenza di tale migrazione, tutti i tentativi intrapresi dall'operatore Wind per trasferire l'utenza sui propri sistemi sono stati scartati. In ragione del rapporto contrattuale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

intercorso tra Telecom e l'utente, Telecom risulta responsabile nei confronti dell'istante per non aver assolto gli oneri informativi in ordine agli impedimenti tecnici della procedura avviata in data 4 dicembre 2014 e, soprattutto in ordine alla pendenza della predetta procedura sui sistemi che ha ostacolato le migrazioni avviate dal gestore Wind.

Ne consegue che risultano accoglibili le richieste di parte istante *sub v.* e *sub vi.*, congiuntamente esaminate alla luce dei due profili di responsabilità di Telecom sopra indicati, con liquidazione di un unitario indennizzo per la mancata portabilità della numerazione prima sui sistemi Telecom e poi sui sistemi Wind, che, in applicazione dell'art. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, è computato nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo a far data dall'undicesimo giorno successivo alla richiesta del 4 dicembre 2014 (tenuto conto che le Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio telefonico e la Carta dei Servizi di Telecom indicano in 10 giorni il tempo necessario alla attivazione dei servizi) sino al 10 febbraio 2016 (data di nella quale è stata disattivata da Vodafone), per un totale di 422 giorni e un importo complessivo di euro 2.665,00 (duemilaseicentosessantacinque/00).

In relazione alla interruzione dei servizi voce e ADSL a far data dal 5 aprile 2015, deve rilevarsi che l'istante ha rivolto apposito reclamo nei confronti dell'operatore Vodafone, dallo stesso ricevuto in data 22 giugno 2015. A decorrere dalla predetta data, in assenza di prova da parte del gestore del corretto e continuo funzionamento dei servizi, (quale, ad esempio, il dettaglio del traffico fatturato nel suddetto periodo in relazione all'utenza *de qua*), deve ritenersi che Vodafone è tenuta a liquidare in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari ad euro 5,00 al giorno per ciascun servizio non accessorio interessato dalla interruzione (nella specie due, voce e ADSL), sino alla data del 10 febbraio 2016, allorquando l'utenza è stata disattivata sui sistemi Vodafone. In accoglimento delle richieste *sub iii.* e *iv.* dell'istante relative al predetto disservizio, per il suddetto periodo di 233 giorni, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 2.330,00 (duemilatrecentotrenta/00). Le medesime richieste di parte istante devono trovare accoglimento in applicazione dell'art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi* per il periodo decorrente dal 10 febbraio 2016 e sino alla data del 13 luglio 2016, data nella quale Vodafone ha depositato la propria memoria difensiva alla quale sono allegate le schermate relative alla avvenuta cessazione dell'utenza. In assenza di prova di richieste dell'utente volte a detta disattivazione dei servizi (tale non potendo intendersi la generica documentazione prodotta in atti dall'operatore), Vodafone è tenuta alla corresponsione del predetto indennizzo, pari ad euro 7,50 al giorno per ogni servizio non accessorio interessato dalla cessazione (nella specie due, voce e ADSL), per un periodo di 154 giorni ed un importo complessivo di euro 810,00 (ottocentodieci/00). Per le medesime ragioni, può accogliersi parzialmente la richiesta di parte istante *sub vii.* nella parte in cui la stessa è relativa allo storno degli importi insoluti, con riferimento alle somme che sono state fatturate dall'operatore a partire dalla fattura n. AF10354574 del 18 luglio 2015 e sino alla conclusione del ciclo di fatturazione.

Merita accoglimento nei confronti di Vodafone (destinataria della missiva della quale Telecom e Wind sono stati posti a conoscenza) la richiesta dell'istante *sub viii.*, di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19 giugno 2015 ricevuto dall'operatore in data 22 giugno 2015. Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo *pro die* di euro 1,00, previsto dall'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di 45 giorni indicato nella Carta del Cliente dell'operatore quale tempo massimo per la gestione dei reclami (e, dunque, dal 6 agosto 2015) sino al giorno 17 maggio 2016, data nella quale ha avuto luogo il tentativo obbligatorio di conciliazione controversia, quale prima occasione utile di confronto tra le parti. Per il periodo complessivo di giorni 285 giorni, l'operatore dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 285,00 (duecentottantacinque/00) al predetto titolo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza svoltasi innanzi all'Autorità con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza. In ragione delle rispettive ragioni di soccombenza degli operatori Vodafone e Telecom, gli stessi sono tenuti alla corresponsione delle spese di procedura liquidate in favore dell'istante, come sopra quantificate, nella misura del 50% ciascuna.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Ranieri nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. e della società Telecom Italia S.p.A., con rigetto della medesima nei confronti della società Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.665,00 (duemilaseicentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione sui sistemi Telecom e sui sistemi Wind (euro 5,00 per 422 giorni decorrenti dal 15 dicembre 2014 al 10 febbraio 2016).

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare in favore dell'istante gli importi insoluti fatturati a partire dalla fattura n. AF10354574 del 18 luglio 2015 e sino alla conclusione del ciclo di fatturazione. Vodafone, inoltre, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. euro 2.330,00 (duemilatrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza interessata (euro 5,00 per ciascun servizio, per 233 giorni decorrenti dal 22 giugno 2015 al 10 febbraio 2016);
- ii. euro 810,00 (ottocentodieci/00) a titolo di indennizzo per la cessazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza interessata (euro 7,50 per ciascun servizio, per 154 giorni decorrenti dal 10 febbraio 2016 al 13 luglio 2016);
- iii. euro 285,00 (duecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ricevuto in data 22 giugno 2015 (euro 1,00 per 285 giorni decorrenti dal 6 agosto 2015 al 17 maggio 2016).

4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute, 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, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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